

IBM Kenexa Talent Insights

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

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

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Autorisert bruker** (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unik Autorisert bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Priser for oppsett

Oppsettomkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument.

3.2 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 Priser for on-demand-alternativer

On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden Kunden bestiller on-demand-alternativet, til prisen som er angitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS, som beskrevet i Kjøpsbeviset. Kjøpsbeviset angir om IBM SaaS-abonnementet fornyes automatisk, løper videre eller opphører ved slutten av avtaleperioden.

Ved automatisk fornyelse er det slik at hvis Kunden ikke minst 90 dager før utløpsdatoen for avtaleperioden sender et skriftlig varsel om at Kunden ikke ønsker fornyelse, blir IBM SaaS-abonnementet fornyet automatisk for avtaleperioden som er angitt i Kjøpsbeviset.

Ved fortløpende bruk vil IBM SaaS fortsette å være tilgjengelig på månedsbasis til Kunden sender et 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse. IBM SaaS fortsetter å være tilgjengelig til slutten av kalendermåneden etter en slik periode på 90 dager.

5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via telefon, e-post og et online-system for problemrapportering. Alle bearbeidelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid i åpningstiden for støtte
1	Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede: Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 1 time
2	Betydelig virkning på forretningsdriften: En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden
3	Liten virkning på forretningsdriften: Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 1 arbeidsdag
4	Minimal virkning på forretningsdriften: Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 2 arbeidsdager

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

6.2 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

6.3 Normative data

Uavhengig av hva som ellers fremgår, skal IBM kun i forbindelse med normative undersøkelser, analyser og rapporteringsformål kunne beholde og bruke Kundens innhold som er levert IBM under disse Bruksbetingelsene, i aggregert, anonymt format (slik at Kunden ikke kan identifiseres som kilde for den

konfidensielle informasjonen, og slik at identifiserbare personopplysninger som gjør det mulig å identifisere de enkelte ansatte og/eller arbeidssøkere, er fjernet). Bestemmelsene i dette punktet skal videreføres etter at transaksjonen opphører eller utløper.

6.4 Databehandling

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits:

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: Nederland, Irland og USA.

Avhengig av Kundens struktur for kundestøtte aksepterer Kunden også at IBM i tillegg kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: Australia, Brasil, Canada, Kina, Frankrike, Finland, Tyskland, Hongkong, Japan, New Zealand, Latin-Amerika, Mexico, Nederland, Polen, Singapore, Sør-Afrika, Spania, Sverige og Sveits.

Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere IBM SaaS.

Når IBMs US-EU og US-Swiss Safe Harbor Frameworks ikke gjelder for en overføring av Personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

6.5 Personopplysninger/Sensitive personopplysninger

IBM Kenexa Talent Insights er en løsning for HR-tjenester som gjør det mulig for Kunden å registrere, administrere, sortere og vise data vedrørende søkere, ansettelse og ansatte. Tjenesten leveres i et nettskybasert SoftLayer-databehandlingsmiljø med tilkobling via et dedikert virtuelt privat nettverk. Tjenesten gjør det mulig for Kunden å legge inn og administrere innhold som inneholder informasjon som kan anses som personopplysninger og sensitive personopplysninger ifølge gjeldende lovgivning om beskyttelse av personopplysninger:

- Kontaktinformasjon (som adresse, telefon- og mobilnummer, e-postadresse)
- Sensitive personopplysninger (som offentlig utstedt identifikasjonsnummer, fødselsdato, statsborgerskap, passnummer)
- Ansettelsesinformasjon (som utdanning, jobbhistorikk, arbeidssted, lønn og andre ytelser, resultater)

6.6 Datadefinisjoner

En datakilde for personalressurser (Human Resources (HR)) ("HR-datakilde") **som støttes i tjenesteengasjementer**, er begrenset av to kriterier:

- Størrelse** – Enkeltfiler i en datakilde kan inneholde inntil 100 kolonner, 2 millioner rader og 1 GB med data. Størrelsen kan ikke overskride noen av disse kriteriene. Hver datakilde kan inneholde inntil tre relaterte enkeltfiler fra samme applikasjon.
Selv om størrelser på inntil 100 kolonner støttes, anbefales 70 eller færre kolonner for optimal ytelse.
- HR-applikasjon** – En enkelt datakilde er en datakilde som er uttrukket fra en enkelt HR-applikasjon, for eksempel for søkeroppfølging, påskjønnelser, opplæringsadministrasjon, kompensasjonsvurdering (benchmarking), undersøkelser av ansattes engasjement, vurderinger av ansatte eller HR-informasjonssystemer (HRIS). Dette kan også omfatte kilder som brukes sammen med HR-data for HR-analyse, som CRM-systemer (Client Relationship Management) eller finansielle data.

En HR-applikasjon er definert som det opprinnelige transaksjonssystemet – selv i de tilfellene der dataene eksporteres fra et datavarehus. En enkelt datakilde fra et datavarehus må oppfylle de samme kriteriene som kriteriene for en enkelt datakilde definert ovenfor.

Levering av datakilder støttes av en datastruktur. Dette kan være basert på en eksisterende IBM Kenexa-mal eller på et tilpasset format som er bygd ved hjelp av tjenester. Tilpassede formater må utvikles ved

hjelp av konsulenttimer levert som en del av en oppstartspakke eller ved hjelp av tilleggsblokker med konsulentengasjementer.

6.7 Kundens forpliktelser

- Kunden er ansvarlig for å håndheve løfter om datakonfidensialitet gitt de ansatte ved bruk av IBM Kenexa Talent Insights.
- Kunden må tildele brukertyper for å begrense brukernes tilgang til riktige data.
- Når Kunden anskaffer valgbare engasjementer for konsulent- eller dataintegrasjonstjenester, er Kunden ansvarlig for å fremskaffe passende fagekspertise og ressurser vedrørende tekniske spørsmål og HR, til støtte for spesifisering og levering av data, samt for å sikre at dataene blir levert til riktig tid basert på den omforente prosjektplanen. Forsinket levering av data kan påvirke implementeringen av et prosjekt, den samlede prosjektplanen og kostnadene.
- Når Kunden bekrefter at Kunden er klar for å starte oppstartspakkeengasjementer, når valgbare konsulentengasjementer og/eller engasjementer for dataklargjøring samt oppstartsmøte er gjennomført, må tjenestene (med unntak av dataoppdateringer som er omtalt i et eget punkt nedenfor) brukes innenfor den definerte perioden, ellers vil de utløpe. Denne perioden er 3 måneder for Basic-engasjementer og 4 måneder for Plus-engasjementer. Flere engasjementer som anskaffes samtidig, trenger ikke å starte samtidig, men etter at de enkelte oppstartsmøtene er avholdt, gjelder samme utløpsperiode.
- Når tjenestene er fullført eller er utløpt, får Kunden støtte via globale støttetjenester. Det leveres ingen løpende støtte fra data- eller konsulentgruppene etter at tjenesteengasjementet er avsluttet. Hvis Kunden anskaffer oppstartspakker som løper over flere år, har hvert konsulentengasjement en sammenlignbar oppstart og engasjementsperiode. Støtte mellom engasjementer i flerårige oppstartspakker leveres gjennom globale støttetjenester.
- Når Kunden anskaffer dataoppdateringsengasjementer (månedlige eller kvartalsvise), må data leveres ifølge den omforente prosjektplanen og med jevne mellomrom. Kunden kan ikke hoppe over en oppdatering. Den blir ansett som brukt når den planlagte oppdateringsperioden er passert med mer enn 5 arbeidsdager. Dataoppdateringer og andre tjenesteengasjementer fortsetter ikke utover perioden for produktabonnementet og utløper automatisk uten noen refusjon.
- Talent Insights er spesielt utformet for HR-analysefunksjoner, og data som ikke er HR-data, kan kun hentes inn i verktøyet til støtte for HR-analyse. Det er Kundens ansvar å følge retningslinjene for hvilke typer data som kan lastes inn.

7. Twitter-innhold i Talent Insights drevet av Watson Analytics

7.1 Definisjoner

- a. **Analyserapport** er resultatene eller utdataene som opprettes av Kundens applikasjoner i IBM SaaS fra prosessen for analyse og uthenting av informasjon fra Twitter-innholdet. Slike resultater inneholder muligens ikke Twitter-innhold, men kan ha innhold som er identisk med data i Twitter-innholdet, som søkeord og referanser til Tvitringenes innhold.
- b. **Tvittringer** er offentlig tilgjengelige innlegg med en tekst på inntil 140 tegn, skrevet av en sluttbruker av Twitter-tjenesten.
- c. **Tvittrings-ID** er et unikt identifikasjonsnummer som genereres for hver Tvittring.
- d. **Twitter-innhold** er Tvittringer, Tvittrings-IDer, offentlig tilgjengelig profilinformasjon for Twitter-sluttbrukere, og andre Twitter-data og Twitter-informasjon som gjøres tilgjengelig for Kunden.

7.2 Bruk av Twitter-innhold

Kunden gis ikke tilgang til ubehandlet (raw) Twitter-innhold. IBM SaaS gjør det mulig for Kunden å velge og bruke Twitter-innhold kun innenfor IBM SaaS med kun det formål å utføre analyser av Twitter-innholdet og utarbeide Analyserapporter.

Twitter-innhold verken eies eller kontrolleres av IBM. Twitter-innhold kan omfatte materiale som er ulovlig, unøyaktig, villedende, krenkende eller på annen måte upassende. IBM eller IBMs leverandører er ikke forpliktet til å gjennomgå, filtrere, verifisere, redigere eller fjerne noe Twitter-innhold. IBM eller IBMs leverandører kan imidlertid etter eget skjønn velge å gjøre det. Kunden må benytte funksjonene IBM leverer for straks å slette eller endre Twitter-innhold som kan lagres i IBM SaaS. Kunden har rett til å laste ned og fjerne Analyserapporter fra IBM SaaS.

7.3 Volum av Twitter-data

Kunder har følgende begrensning:

- 50.000 Tvittringer per datasett

7.4 Begrensninger for Twitter-innhold

Kunden skal ikke

- bruke Twitter-innhold på en måte som er i strid med gjeldende lovgivning, inkludert men ikke begrenset til lovgivning om beskyttelse av personopplysninger, eller til uautoriserte eller upassende formål.
- bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyse av en liten gruppe personer eller en enkelt person, med et ulovlig eller diskriminerende formål.
- bruke Twitter-innholdet som er levert som en del av IBM SaaS, til å utføre analyser som skal innlemmes som en del av et markedsføringsnettverk.
- bruke Twitter-innholdet til å produsere analyser som utfører en regelmessig, tidsbasert serie med målinger ved hjelp av de samme, eller liknende, metodologier, med det formål å sammenlikne et TV-programs popularitet over tid eller mot et definert sett eller delsett av andre TV-programmer.
- bruke aggregerte målinger for Twitter-brukere, som antall brukere eller kontoer, som innhentes ved tilgang til eller bruk av Twitter-innhold som en del av IBM SaaS, til noe formål.
- bruke Twitter-innholdet til noe annet formål enn det som er tillatt ifølge IBM SaaS.

7.5 Opphør initiert av IBM

Kundens bruk av Twitter-innholdet skal opphøre ved opphør av IBM SaaS.

Uavhengig av det foregående har IBM, i tillegg til retten til midlertidig innstilling og oppsigelse angitt i Avtalen, rett til når som helst å stoppe tilgangen til Twitter-innholdet uten varsel og uten forpliktelse til å gi Kunden refusjon, kreditering eller annen kompensasjon.

7.6 Garantibetingelser og ansvarsbegrensning for Twitter-innhold

UAVHENGIG AV GARANTIBETINGELSENE SOM FREMGÅR I AVTALEN, LEVERES TWITTER-INNHOLDET I DEN STAND DET BEFINNER SEG ("AS IS") OG SLIK DET ER TILGJENGELIG ("AS AVAILABLE") MED EVENTUELLE FEIL, OG KUNDENS BRUK AV TWITTER-INNHOLDET SKJER PÅ EGEN RISIKO. IBM GIR INGEN GARANTIER AV NOE SLAG, INKLUDERT GARANTIER VEDRØRENDE SALGBARHET, KVALITET, YTELSE, ANVENDELSE FOR ET BESTEMT FORMÅL, BRUDD PÅ PATENT- ELLER OPPHAVSRETTIGHETER, ELLER EIENDOMSRETT, ELLER GARANTIER SOM FREMGÅR VED TIDLIGERE HANDLINGER ELLER SEDVANE, I FORBINDELSE MED TWITTER-INNHOLDET. IBM GARANTERER IKKE AT TILGANGEN TIL TWITTER-INNHOLDET VIL SKJE UTEN AVBRUDD ELLER FEILFRITT. DISSE GARANTIBETINGELSENE KAN VÆRE UGYLDIGE I ENKELTE JURISDIKSJONER, OG KUNDEN KAN HA GARANTIRETTIGHETER IFØLGE LOVEN, SOM IKKE KAN FRASKRIVES. ENHVER SLIK GARANTI GJELDER KUN I TRETTI (30) DAGER FRA IKRAFTTREDELSESDATOEN FOR DENNE AVTALEN (MED MINDRE LOVEN ANGIR NOE ANNET). IBMS ANSVAR FOR Å HOLDE KUNDEN SKADESLØS I HENHOLD TIL AVTALEN, GJELDER IKKE PÅ NOEN MÅTE FOR KUNDENS TILGANG TIL OG BRUK AV TWITTER-INNHOLDET.

7.7 Bruk i offentlig sektor i USA

Twitter-innholdet er en "commercial item" slik dette uttrykket er definert i 48 C.F.R. 2.101, som består av "commercial computer software" og "commercial computer software documentation" slik disse uttrykkene er brukt i 48 C.F.R. 12.212. Enhver bruk, endring, avledning, reproduksjon, utgivelse, utførelse, visning, avgivelse eller distribusjon av Twitter-innholdet fra en offentlig myndighets side er forbudt, unntatt slik det uttrykkelig er tillatt ifølge betingelsene i denne Avtalen. Dessuten må enhver bruk fra amerikanske myndigheters side være i overensstemmelse med 48 C.F.R. 12.212 og 48 C.F.R. 227.7202-1 til og med 227.7202-4. Hvis Kunden bruker Twitter-innholdet i egenskap av ansatt i eller representant for en amerikansk offentlige myndighet og det er juridisk umulig for Kunden å akseptere betingelsene for jurisdiksjon eller andre betingelser i dette dokumentet, gjelder ikke slike betingelser for en slik myndighet, men kun i den utstrekning det kreves ifølge gjeldende lovgivning. Leverandør/produsent er Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Vedlegg A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights er en løsning for analyse av talenter som hjelper brukerne med å oppnå innsikt i sine data vedrørende personalressurser.

- Veiledet datasøk – Mulighet for brukerne til å velge fra et sett med forhåndsdefinerte talentsspørsmål for å starte analyse. Spørsmålene er basert på talentdatamaler som benyttes.
- Språk – Tilgjengelig på engelsk.
- Tilgang – Kunden mottar ett miljø som skal brukes til både produksjon og testing. Kunden mottar en URL sammen med et brukernavn og et passord for hver bruker som skal ha tilgang til Talent Insights. Kunder som har anskaffet IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization eller IBM Kenexa BrassRing on Cloud får tilgang til Talent Insights via en enkeltpålogging til portalen.
- Omfatter 10 brukere.
- Twitter-innhold
- Kunden er ansvarlig for å håndheve løfter om datakonfidensialitet gitt de ansatte ved bruk av IBM Kenexa Talent Insights.
- Maksimumsgrenser for dra-og-slipp-innlastingsfiler til Talent Insights er inntil 10.000.000 rader og 512 kolonner. Filstørrelsen kan være inntil 4 GB.

Det anbefales at brukerne laster inn filer med færre enn 70 kolonner for å oppnå optimal ytelse.

2. Valgbare tilbud

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User er et abonnement som gir ekstra Autorisert bruker-rettigheter utover de 10 brukerne som er inkludert i basisabonnementet.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack- engasjement – År 1	Starter Pack- engasjement – År 2*	Starter Pack- engasjement – År 3**	Data Preparation Services- engasjement	Data File Refresh- engasjement	Workforce Consulting- engasjement	Plus- tjeneste- opp- gradering #
Fase 1 – Definerings av forretningsproblemer	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fase 2 – Mottak av data	✓			✓	✓		
Fase 3 – Dataprofilering	✓			✓			✓
Fase 4 – Datatransformering	✓			✓			✓
Fase 5 – Datautforming	✓			✓	✓		
Fase 6 – Datatilpasning	✓			✓			
Fase 7 – Analyse og innsikt	✓	✓	✓			✓	✓

	Starter Pack- engasjement – År 1	Starter Pack- engasjement – År 2*	Starter Pack- engasjement – År 3**	Data Preparation Services- engasjement	Data File Refresh- engasjement	Workforce Consulting- engasjement	Plus- tjeneste- opp- gradering #
Fase 8 – Gjennomgang og avslutning	✓	✓	✓			✓	✓

*Toårige Starter Pack-engasjementer omfatter alle tjenester i årene 1 og 2 som angitt ovenfor.

**Treårige Starter Pack-engasjementer omfatter alle tjenester i årene 1, 2 og 3 som angitt ovenfor.

***Fase 1 av Data Preparation Services omfatter KUN en gjennomgang av databehov og tilgjengelighet.

Plus-tjenesteoppgradering **kan kun anskaffes** i forbindelse med en ettårig pakke med basistjenester.

Talent Insights er ett enkelt produkt med flere navngitte komponenter, inkludert Explore, Predict og Assemble. Tjenestepakken gjelder klargjøring av data, konsulenttjenester og opplæring, og er spesifikke for komponentene i produktet.

- Explore-funksjonene benytter kognitiv teknologi for å oppdage og fremheve mønstre og relasjoner i dataene, og tilrettelegger for interaksjon basert på naturlig språk for å generere visualiseringer som kan tilpasses.
- Predict-funksjonene benytter avanserte algoritmer for å levere prognoser basert på startende måldatafelt.
- Assemble-funksjonene gjør det mulig for brukerne å dele det de har oppdaget og samlet inn i Explore og Predict.

Definisjon av faser:

a. Fase I (Starter Pack-engasjementer)

Definering av forretningsproblemer

- Eksternt administrert oppstartsmøte
 - Kundespesifikke forretningsproblemer defineres og prioriteres gjennom et samarbeid mellom Kunden og IBMs dedikerte konsulent.
 - Identifisering av Kundens viktigste forretningsproblemer, strategiske mål og datainteresser for Talent Insights Explore og Predict, samt identifisering av ett enkelt analyseområde for engasjementet.

Leveranser:

- Oppstartspresentasjon og et skriftlig sammendrag som skisserer omforente forretningsproblemer/strategiske mål samt enkeltområdet for analyse for Explore og Predict som er valgt for Explore- og Predict-engasjementet. IBMs identifisering av preliminaire HR-datakilder.
- Gjennomgang av databehov og tilgjengelighet
 - Prioritering av viktige forretningsproblemer og strategiske mål for å velge ut ett hovedområde for analyse som IBMs konsulent skal analysere i Explore i samarbeid med Kunden.
 - De tre HR-datakildene som er inkludert i Explore-oppstartspakken, vil være så bredt strukturert at de kan støtte både hovedområdet for analysen som er inkludert i konsulentengasjementet, og mer generelle analyser utført av Kunden. Disse HR-datakildene fungerer også som underliggende kilde for Predict-analyser.
 - Ytterligere analyseområder kan støttes gjennom anskaffelse av flere konsulentengasjementer.
 - Definering av dataelementer som skal trekkes ut og leveres for omforente HR-datakilder.

- **Kun Starter Pack Plus**

Valg av ett eller flere scenarier som kan fungere som tester for det prediktive selvbetjeningsmiljøet for å utprøve dataintegrasjonen.

Leveranser:

- Anbefalinger vedrørende datastruktur for levering av data. Dette blir utført ved bruk av forhåndsdefinerte maler som et utgangspunkt der slike er tilgjengelige og passende.

***** Fase I – For Data Preparation Services-engasjement**

Gjennomgang av databehov og tilgjengelighet

- En gjennomgang av krav til HR-datakilder, og sammenlikning med Talent Insights-datamaler for HR-applikasjoner. (Denne tjenesten omfatter ikke et oppstartsmøte).
- Definerer av dataelementer som skal trekkes ut og leveres for omforente HR-datakilder.

Leveranser:

- Anbefalinger vedrørende datastruktur for levering av data. Dette blir utført ved bruk av forhåndsdefinerte maler som et utgangspunkt der datatjenester er anskaffet uten konsulent tjenester. Når konsulent tjenester er anskaffet og benyttet i forbindelse med dataoppsett, kan tilpassede maler utvikles.

b. **Fase II – Mottak av data**

Levering av filer til IBM for behandling.

- HR-datakilder fra tredjeparter
 - Kunden får informasjon om detaljer vedrørende overføring av filer.
 - Kunden leverer datafiler til IBM.
 - Filer må leveres i IBMs forhåndsdefinerte CSV-stilmaler og følge reglene for kolonnenavn for standardfelt.
 - Fullt tilpassede maler som brukes for en HR-datakilde, kan bestå av inntil 3 separate men beslektede filer.
 - Hver fil i en mal kan inneholde inntil 1 GB, 100 kolonner eller 2 millioner rader. Hvis HR-datakilder overstiger et av kriteriene for filantall, størrelse eller kolonneantall, vil de telle som flere HR-datakilder og faktureres i overensstemmelse med det.
Det anbefales at brukerne laster inn filer med færre enn 70 kolonner for å oppnå optimal ytelse.
 - Demografidata og andre neddrillingsdetaljer må oppgis hvis datahierarkier skal støttes.
 - IBM overvåker og tester datalevering og lagringsverktøy slik det er nødvendig for anskaffede filoppdateringer.

Leveranser:

- Bekreftelse på mottak av filer og at de er i overensstemmelse med kravene.
- Kenexa HR-datakilder
 - Hvis det finnes en forbindelse, blir data levert og lastet inn daglig.

c. **Fase III – Dataprofilering**

HR-datakilder gjennomgås og statistikk og informasjon samles inn om filer for å klargjøre struktur, innhold, relasjoner og utledningsregler for dataene.

- Det genereres en oversikt over datafilkvaliteten, inkludert detaljer vedrørende manglende data, data med feil format, og inkonsistent formaterte data.
- Kunden kontaktes vedrørende manglende data eller data med feil format, og nye datafiler leveres ved behov.
- Kunden rådspørres vedrørende regler og prosedyrer som skal implementeres i trinnene for datautforming og datatransformering.
- Det utarbeides utkast til filsynonymer og filtilpasning.

- **Kun Starter Pack Plus**
 - Analyse av tilgjengelige data og om dataene er klare for at det kan opprettes en fungerende prediktiv modell. Dette omfatter følgende:
 - (i) Dekning – en vurdering av om det finnes tilgjengelige data som dekker de forskjellige typene av inndata som kan påvirke resultatet.
 - (ii) Kvalitetsmål – for et prediktivt scenario, en vurdering av om målvariablene er av høy nok kvalitet til å kunne fungere som en prediktor. Hvis Kunden for eksempel ønsker å se på frivillig avgang eller uønsket avgang, må det finnes fullstendige registreringer som angir hvilke avganger som er frivillige, og hvilke som er uønskede.
 - (iii) Inndatakvalitet – en vurdering av kvalitetsnivået til inndatavariablene. For variabler av lavere kvalitet, basert på hypotesen, en vurdering av om denne lavere kvaliteten vil utgjøre et problem.
 - (iv) Identifisering av viktige inndata basert på Kundens hypotese (Kunden tror for eksempel at avlønning påvirker avgang etter kort ansettelsesperiode, og da må det sikres at det finnes god dekning for avlønningsdata).
 - Innlasting av data i Talent Insights Prediction og vurdering av kvaliteten.
 - (i) Hvis totalt antall manglende verdier for en kolonne er større enn 25 %, vil IBM fjerne kolonnen (hvis den ikke er viktig) eller opprette en standardverdi i stedet for de manglende verdiene for å fylle ut kolonnen.
 - (ii) Hvis totalt antall manglende verdier er mindre enn 25 %, avgjør IBM om det er akseptabelt å la Watson Analytics beregne verdien ved hjelp av gjennomsnittet. Hvis det ikke er akseptabelt, vil IBM sette de manglende verdiene til standardverdier hvis det er mulig.
 - (iii) Hvis det blir funnet klasseubalanse i målkolonnen, avgjør IBM om dette vil ha negativ innvirkning på modellen.
 - (iv) IBM evaluerer uteliggere for å se om de representerer feil eller er virkelige uteliggere, og avgjør deretter om uteliggerne er minimale eller store nok til å påvirke modellen.
 - (v) Vurdering av negativ innvirkning fra skjevfordelte data i målkolonnen i datamodellen.
 - Inntil tre forsendelser med endelige filer er tillatt for Kunden før endelige filer godtas for utforming.

Leveranser:

- Endelige filformater etableres, og Kunden leverer endelige filer. Tilpasning av filformater dokumenteres.

d. **Fase IV – Datatransformering**

Formulering av en generell struktur innenfor og mellom HR-datakilder.

- IBM Kenexa gjennomgår filrelasjoner mellom Kenexa og HR-datakilder fra tredjeparter.
- IBM Kenexa verifiserer relasjoner mellom overordnet nøkkel/fremmednøkkel for oppdaging på tvers av datasett.
- IBM Kenexa formulerer en generell datastrukturprototyp.
- IBM Kenexa validerer og tester datastrukturen.
- **Kun Starter Pack Plus**
 - Databerikelse for prediktiv modell
 - (i) Opprettelse av klassifikasjonsvariabler som skal fungere som tilleggsmål.
 - (ii) Opprettelse av klassifikasjonsvariabler for viktige inndata.
 - Forhåndsutføring og verifisering av prediktiv modell – kjøre modellen, gjennomgå resultatene og forbedre modellen.

- Evaluering av resultatene og om nødvendig:
 - (i) Opprette bedre mål.
 - (ii) Eliminere åpenlyse korrelasjoner.
 - (iii) Kjøre den prediktive modellen på nytt og verifisere resultatene.

Leveranser:

- Generell datastruktur og trinn for transformering dokumenteres til bruk ved senere datainnlastinger utført av Kunden eller av IBM Data Services der valgbare dataoppdateringsengasjementer er anskaffet.

e. **Fase V – Datautforming**

Normalisering og rensing av HR-datakilder

- IBM Kenexa oppretter forretningsregler for og utfører deretter datautforming. Dette omfatter men er ikke begrenset til følgende:
 - Identifisering av manglende data og data av feil type i et felt (for eksempel tall i et alfabetisk felt og dato i et valutafelt) samt løsning av problemet i samarbeid med Kunden.
 - Håndhevelse av deskriptive kolonneoverskrifter for tilpassede felt og overholdelse av navngivningsregler for standardfiler.
 - Grunnleggende filstrukturproblemer som fjerning av radoverskrifter, nestede overskrifter, tomme radkolonner, tekstrader som følger etter dataene, sammendragsrader og -kolonner, delsummer og aggregeringer, foranstilte og etterfølgende mellomrom, og deduplisering av data.
- Datatjenestene vil IKKE, uten anskaffelse av Starter Pack Plus eller ekstra avtalefestet arbeid, ta for seg inkonsistent formatering av stillingstitler, akademiske grader eller andre data med fri tekst som ikke er regulert i kildedataene, og heller ikke underliggende kvalitetsproblemer knyttet til manglende verdier, konstantverdier, ubalanse, innflytelsesrike kategorier, uteliggere og skjvheter. Dette er Kundens ansvar hvis ikke noe annet er oppgitt.
- IBM bekrefter prosess og timeplan for gjentatte datainnlastinger hvis dette er aktuelt. Kunden kan velge å anskaffe ekstra dataoppdateringsengasjementer separat.

Leveranser:

- Dokumentasjon av utført datarensing og rensede filer klare for innlasting.

f. **Fase VI – Datatilpasning**

Datatilpasningsspesifikasjoner innsamlet og implementert i fase I for HR-datakildeintegring, implementeres inkludert tilføyelse eller endring av synonymer, datagrupperinger, standardaggregeringer og forhåndsdefinerte spørsmål.

- Datafiler blir testet.
- IBM samler inn, dokumenterer og implementerer tilpasninger.
- IBM Data Integration sender prosjektet til konsulent tjenester.

Leveranser:

- Bekreftelse på testing og tilpasning.

g. **Fase VII – Analyse og innsikt**

- Formidling av innsikt knyttet til forretningsproblem/strategisk mål identifisert i oppstartsmøtet.
 - **Kun Starter Pack Plus**
Innsikt basert på bruk av funksjoner i Explore, Predict og Assemble.
- Demonstrasjon og informasjon om beste praksis for Talent Insights for å hjelpe Kunden med å få mest mulig nytte av verktøyet.
 - **Kun Starter Pack Plus**
Omfatter demonstrasjon av og beste praksis for Predictive- og Assemble-funksjonene.

- **Kun Starter Pack Plus**
Konsulenttjenester og hjelp til oppsett av Assemble-dashbord samt opplæring i Assemble-funksjonene.
- Ukentlige telefonmøter i 5 fortløpende uker med brukere av Talent Insights og prosjektteamet for å finne løsninger for forretningsproblem/strategisk mål.

Leveranser:

- Analyse av relevante spørsmål for identifisert forretningsproblem/strategisk mål samt oppsummering av resultater i en presentasjon som skal fremføres for Kunden. Datareferansehandbok som beskriver Kundens datafelt som er tilgjengelige i verktøyet. Opplæringspresentasjon som skal hjelpe Kunden med å forstå funksjonaliteten som er spesifikk for Kundens forretningsproblem/strategiske mål.

h. **Fase VIII – Gjennomgang og avslutning**

- Presentasjon for ledelsen (fra eksternt sted) av resultater fra analyser gjennom Talent Insights for forretningsproblemer og strategiske mål.
- Overføring av Kunden til globale støttetjenester samt informasjon om hvordan Kunden kan anskaffe tilleggstjenester om nødvendig.
- **Kun Starter Pack Plus**
Presentasjon som omfatter funn fra Predict- og Assemble-funksjonene.

Leveranser:

- Presentasjon for ledelsen basert på funn fra Talent Insight for det identifiserte forretningsproblemet og strategiske målet som det ble fokusert på i oppstartsmøtet, samt veiledning angående egnede/uegnede tolkninger av data, anbefalinger vedrørende mulige tiltak, samt forslag til veien videre.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for ett år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang med Explore. Tjenestene omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre HR-datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt, samt anbefalinger. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester, inkludert oppstartsmøtet, fra et eksternt sted.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for to år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang med Explore. Det første året omfatter tjenestene hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre HR-datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt, samt anbefalinger.

Det andre året omfatter videre konsulenttjenester til støtte for trinnvis eller løpende identifikasjon og analyse av forretningsproblemer. Oppsett for nye HR-datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre flere valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

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

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack for tre år kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang med Explore. Det første året omfatter tjenestene hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre HR-datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt, samt anbefalinger.

Det andre og tredje året omfatter videre konsulenttenester til støtte for trinnvis eller løpende identifikasjon og analyse av forretningsproblemer. Oppsett for nye HR-datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre flere valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan anskaffes som en on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor) **kun som en tilleggsløsning til et Basic Starter Pack-engasjement for ett år**, og omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere Predict-forretningsproblemer og benytte HR-datakilder som tidligere er konfigurert i et Basic Data Preparation Services-engasjement, til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, Predict- og Assemble-produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt, samt anbefalinger. Oppsett for nye HR-datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre valgbare Plus-tjenester for dataklargjøring eller Refresh-tjenester anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus kan anskaffes som en oppsettjeneste. Den består av en pakke med tjenester i ett år (beskrevet i tabellen ovenfor) som skal hjelpe nye kunder med å komme i gang med Explore-, Predict- og Assemble-funksjonene i Talent Insights. Tjenestene omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, testing og evaluering av scenarier for prediktiv analyse, databerikelse, den første klargjøringen av og en engangsinnlasting av tre HR-datakilder, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt, samt anbefalinger.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som består i en engangstjeneste for oppsett og innlasting av en enkelt HR-datakilde. Hvis det ikke finnes noen forhåndsdefinert Talent Insights-datamal, må dataintegrerings tjenester anskaffes sammen med konsulenttenestene.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som består i en engangstjeneste for oppsett og innlasting av en enkelt HR-datakilde, inkludert dataklargjøringstrinn som er angitt å gjelde kun for Plus-tjenester. Hvis det ikke finnes noen forhåndsdefinert Talent Insights-datamal, må Plus-dataintegrerings tjenester anskaffes sammen med Plus-konsulenttenestene.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger. Oppsett for nye HR-datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre valgbare tjenester for dataklargjøring og -oppdatering anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste (beskrevet i tabellen ovenfor), som omfatter hjelp fra en dedikert konsulent med å definere forretningsproblemer, identifisere HR-datakilder til støtte for analyse av viktige forretnings spørsmål, produktopplæring og veiledning i hvordan oppnå økt innsikt samt anbefalinger, og omfatter Explore-, Predict- og Assemble-funksjonalitet. Oppsett for nye HR-datakilder eller ny innlasting av data omfattes ikke med mindre valgbare Plus-tjenester for dataklargjøring eller Refresh-tjenester anskaffes. Hvis ikke annet er spesielt angitt, leveres alle tjenester fra et eksternt sted, inkludert oppstartsmøtet.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh kan anskaffes som en oppsettjeneste eller on-demand-oppsettjeneste, som består i en enkelt innlasting av en enkelt HR-datakilde. Filoppdateringer er innlasting av nye eller inkrementelle data til en HR-datakilde som er satt opp som en del av tjenestenes oppstartspakkeengasjement eller et frittstående dataklargjøringsengasjement.

Tjenestene som er inkludert i aktivitetene for datafiloppdatering, er beskrevet nedenfor:

- Tjenestene består i fasene i IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – trinnene for datamottak, profilering, transformering og datautforming som er inkludert i filoppsettjenestene.
- Bruk av engasjementer for dataoppdatering krever at Data Preparation Services-engasjementet tidligere er anskaffet for HR-datakildene som skal oppdateres, og at filstrukturene som tidligere er avtalt, følges.
- Data File Refresh-tjenester utover dette omfanget, inkludert men ikke begrenset til datastrukturendringer, endringer av regler for datarensing og endringer av datatilpasninger som er utført under dataprofileringen, kan avtales separat gjennom en Tjenestebeskrivelse.

Vedlegg B

IBM leverer følgende servicenivåavtale ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som angitt i et Kjøpsbevis (PoE). Servicenivåavtalen er ikke en garanti. Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for Kunden og gjelder kun for bruk i produksjonsmiljøer.

1. Tilgjengelighetskrediteringer

Kunden må logge en problempost med Alvorsgrad 1 hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på en hendelse som påvirket tilgjengeligheten av IBM SaaS. Kunden må i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre problemdiagnose og finne en løsning for problemet.

Et krav knyttet til en problempost ved mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale må sendes senest fire arbeidsdager etter slutten av avtalemåned. Kompensasjon for et gyldig SLA-krav gis i form av en kreditering mot en fremtidig faktura for IBM SaaS basert på hvor lenge produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS ikke har vært tilgjengelig ("Nedetid"). Nedetid måles fra tidspunktet Kunden rapporterer hendelsen til tidspunktet IBM SaaS er gjenopprettet, og omfatter ikke tid i forbindelse med en planlagt eller annonsert nedetid for vedlikehold; årsaker utenfor IBMs kontroll; problemer med Kundens eller en tredjeparts innhold eller teknologi, design eller instruksjoner; systemkonfigurasjoner og plattformer som ikke støttes, eller andre feil fra Kundens side; eller sikkerhetshendelser forårsaket av Kunden eller Kundens testing av sikkerheten. IBM skal benytte høyeste aktuelle kompensasjon basert på kumulativ tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av hver avtalemåned, som vist i tabellen nedenfor. Samlet kompensasjon for en avtalemåned skal ikke overstige 10 prosent av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet Kunden betaler for IBM SaaS.

For pakkede IBM SaaS-løsninger (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen som en enkelt løsning for en samlet pris) blir kompensasjonen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den pakkede IBM SaaS-løsningen, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS-løsning. Kunden kan bare sende inn krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en gitt periode.

2. Servicenivåer

Tilgjengelighet av IBM SaaS i løpet av en avtalemåned

Tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned	Kompensasjon (% av månedlig abonnementspris* for avtalemåned som kravet gjelder)
93 % – 99,2 %	5 %
Mindre enn 93 %	10 %

* Hvis IBM SaaS ble kjøpt fra en IBM Business Partner, blir den månedlige abonnementsprisen beregnet basert på den gjeldende listepriisen for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for avtalemåned som Kravet gjelder, redusert med 50 %. IBM gir Kunden en direkte tilgjengelig refusjon.

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: totalt antall minutter i en avtalemåned, minus totalt antall minutter med Nedetid i en avtalemåned, dividert på totalt antall minutter i avtalemåned.

Eksempel: 500 minutter samlet Nedetid i en avtalemåned

43.200 minutter i en avtalemåned med 30 dager - 500 minutter med Nedetid = 42.700 minutter <hr/> 43.200 minutter	= 5 % Tilgjengelighetskreditering for 98,8 % tilgjengelighet i løpet av en avtalemåned
---	---