

IBM Kenexa Talent Insights

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

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

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Instanță** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarifele de Setare

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

3.3 Tarife La Cerere

Opțiunile La Cerere vor fi facturate în luna în care opțiunea respectivă a fost comandată de către Client, în conformitate cu rata specificată în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns pe Durata Orelor de Suport
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 2 zile de lucru

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.2 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

6.3 Datele Normative

Fără a ține cont de nicio prevedere contrară, numai în scopul cercetării, analizei și raportării normative, IBM poate păstra și utiliza conținutul Clientului furnizat către IBM în baza acestor Termeni de Utilizare, într-un format agregat și anonim (cu alte cuvinte, astfel încât Clientul să nu poată fi identificat ca sursă a informațiilor confidențiale și fiind înlăturate informațiile identificabile ca personale care permit identificarea angajaților și/sau solicitanților individuali). Prevederile acestei secțiuni vor fi aplicate în continuare după terminarea sau expirarea tranzacției.

6.4 Procesarea Datelor

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni:

Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Olanda, Irlanda și S.U.A.

În funcție de structura de suport pentru serviciu specifică Clientului, Clientul este de asemenea de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări suplimentare: Australia, Brazilia, Canada, China, Franța, Finlanda, Germania, Hong Kong, Japonia, Noua Zeelandă, America Latină, Mexic, Olanda, Polonia, Singapore, Africa de Sud, Spania, Suedia și Elveția.

Clientul este de acord că IBM poate, în urma unei notificări, să modifice această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru provizionarea IBM SaaS.

Când cadrele de lucru IBM US-EU Safe Harbor Framework și US-Swiss Safe Harbor Framework nu se aplică pentru un transfer de Date Personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau răspundere apărută între ele în baza termenilor acestui Contract.

6.5 Informații Personale/Informații Personale Sensibile

IBM Kenexa Talent Insights este o ofertă de serviciu pentru resurse umane, concepută pentru a-i permite Clientului introducerea, gestionarea, sortarea și vizualizarea datelor privind candidații, angajarea și angajații. Serviciul este furnizat într-un mediu informatic bazat pe cloud SoftLayer, cu conectivitate VPN (virtual private network) dedicată. Serviciul îi permite Clientului să introducă și să gestioneze conținut cu informații ce pot fi considerate informații personale și informații personale sensibile, în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- Informații de contact (de exemplu, adresa, numerele de telefon fix și mobil, adresa de e-mail)
- Informații personale sensibile (de exemplu, codul numeric personal, data nașterii, cetățenia, numărul de pașaport etc.)
- Informații privind angajarea (de exemplu, studiile, locurile de muncă anterioare, adresa locului de muncă, remunerația și beneficiile, performanța)

6.6 Definiții de Date

O Sursă de Date pentru Resurse Umane ("Sursă de Date HR") **suportată în angajamentele pentru servicii** este limitată de două criterii:

- a. **Mărime** – Fișierele individuale dintr-o sursă de date poate avea până la 100 de coloane, 2 milioane de rânduri și 1 GB de date. Mărimea nu poate depăși niciunul dintre aceste criterii. Fiecare sursă de date poate conține până la trei fișiere individuale conexe din aceeași aplicație.

Sunt suportate mărimi de până la 100 de coloane, dar, pentru o experiență optimă, se recomandă 70 de coloane sau mai puține.

- b. **Aplicația HR** – O sursă de date singulară este una extrasă dintr-o aplicație HR singulară, cum ar fi ținerea evidenței candidaților, calcularea recompenselor, gestionarea cursurilor de specializare, benchmarking-ul retribuțiilor, sondarea angajamentului angajaților, evaluarea angajaților sau sistemele HRIS (Human Resources Information Systems). De asemenea, pot fi incluse sursele utilizate în legătură cu datele HR, pentru analize HR, cum ar fi sistemele CRM (Client Relationship Management - Gestionarea Relației cu Clienții) sau datele financiare.

O aplicație HR este definită ca sistemul tranzacțional original – chiar dacă datele sunt exportate dintr-un depozit de date. O sursă de date singulară dintr-un depozit de date trebuie să respecte aceleași criterii ca o sursă de date singulară conformă definiției de mai sus.

Pentru livrarea sursei de date, este utilizată o structură de date. Aceasta poate fi un șablon IBM Kenexa existent sau un format personalizat, construit de servicii. Formatele personalizate trebuie să fie elaborate utilizând orele de consultanță livrate ca parte a pachetului starter sau cu blocurile add-on ale angajamentelor de consultanță.

6.7 Responsabilitățile Clientului

- Clientul este responsabil pentru respectarea prevederilor privind confidențialitatea datelor, pentru angajații care utilizează IBM Kenexa Talent Insights.
- Clientul va trebui să aloce tipurile de utilizator necesare pentru a limita accesul utilizatorilor la datele corespunzătoare.
- Când sunt cumpărate angajamente opționale pentru servicii de consultanță sau integrare a datelor, Clientul este responsabil pentru asigurarea expertizei și resurselor tehnice și HR corespunzătoare pentru specificarea și livrarea datelor, precum și pentru livrarea la timp a datelor, după cum s-a convenit la elaborarea planificării proiectului. Întârzierile livrării datelor pot afecta implementarea proiectelor, planificările generale ale proiectelor și costurile.
- După ce Clientul confirmă că este gata pentru a începe angajamentele privind pachetul starter, consultanța opțională și/sau pregătirea datelor și s-a derulat întâlnirea inițială, serviciile (cu excepția actualizării datelor, care este tratată într-un paragraf separat de mai jos) trebuie să fie utilizate în cadrul perioadei definite sau vor expira. Pentru angajamentele De Bază, această perioadă este de 3 luni. Pentru angajamentele Plus, această perioadă este de 4 luni. Dacă sunt cumpărate mai multe angajamente în același timp, nu este necesar ca întrunirile inițiale ale acestora să se deruleze simultan, dar se aplică același interval de expirare după derularea întrunirilor inițiale individuale.
- După ce serviciile au fost vizualizate sau au expirat, suportul Clientului va fi asigurat prin intermediul suportului global. Echipa de date sau de consultanță nu va mai furniza suport de rutină după terminarea angajamentului pentru servicii. În cazul în care sunt cumpărate pachete starter pe mai mulți ani, fiecare angajament de consultanță va avea o perioadă comparabilă pentru întrunirea inițială și angajament. Suportul pentru angajamente în cazul pachetelor starter pe mai mulți ani va fi furnizat prin intermediul suportului global.
- Când sunt cumpărate angajamente pentru actualizarea datelor (lunare sau trimestriale), datele trebuie să fie livrate după cum s-a convenit la elaborarea planificării proiectului, la intervale regulate. Clienții nu pot să sară peste nicio actualizare. Se va considera utilizată după ce au trecut mai mult de 5 zile lucrătoare de la perioada planificată pentru actualizare. Angajamentele pentru actualizările de date și alte servicii nu vor fi extinse după perioada abonamentului pentru produs și vor expira automat, fără nicio rambursare.
- Talent Insights este conceput special pentru analizele HR, astfel că datele non-HR pot fi introduse în instrument numai ca suport pentru analizele HR. Clientul este responsabil pentru respectarea indicațiilor privind încărcarea datelor corespunzătoare.

7. Conținutul Twitter în Talent Insights motorizat de Watson Analytics

7.1 Definiții

- Raport de Analiză** – înseamnă rezultatele sau ieșirea creată de aplicațiile Clientului în IBM SaaS, prin procesul de analizare și derivare a informațiilor din Conținutul Twitter. Astfel de rezultate nu pot include Conținutul Twitter, dar pot include conținut care reprezintă duplicate ale Conținutului Twitter, cum ar fi termeni de căutare și referințe privind Tweet-urile.
- ID de Tweet** – înseamnă numărul unic de identificare generat pentru fiecare Tweet.
- Tweet** – înseamnă o postare publică, cu un corp text ce nu depășește 140 de caractere, creat de orice utilizator final al serviciului Twitter.
- Conținut Twitter** – înseamnă Tweet-urile, ID-urile de Tweet, informațiile de profil publice ale utilizatorilor finali Twitter și orice alte date și informații Twitter făcute disponibile pentru Client.

7.2 Utilizarea Conținutului Twitter

Clientul nu va primi niciun fel de acces la Conținutul Twitter brut. IBM SaaS furnizează o modalitate cu ajutorul căreia Clientul poate selecta și utiliza Conținutul Twitter, numai în cadrul IBM SaaS, exclusiv pentru realizarea analizelor Conținutului Twitter și generarea Rapoartelor de Analiză.

Conținutul Twitter nu este nici deținut, nici controlat de IBM. Conținutul Twitter poate include materiale care sunt ilegale, inexacte, eronate, indecente sau inacceptabile din alt motiv. IBM și furnizorii săi nu au nicio obligație privind examinarea, filtrarea, verificarea, editarea sau înlăturarea oricărui Conținut Twitter. Însă IBM sau furnizorii săi pot, la discreția lor, face aceasta. Clientul trebuie să utilizeze funcționalitatea furnizată de IBM pentru a modifica sau șterge cu promptitudine orice Conținut Twitter stocat în IBM SaaS. Clientul va avea dreptul de a descărca și înlătura Raportul de Analiză din IBM SaaS.

7.3 Volumul Datelor Twitter

Clienții sunt limitați la următoarele:

- 50.000 de Tweet-uri per set de date

7.4 Restricții privind Conținutul Twitter

Clientul:

- Nu va utiliza Conținutul Twitter astfel încât să încalce orice lege aplicabilă, incluzând, dar fără a se limita la, legile privind confidențialitatea sau pentru orice scopuri neautorizate sau necorespunzătoare.
- Nu va utiliza Conținutul Twitter furnizat ca parte a IBM SaaS pentru a realiza analize privind un grup mic de persoane sau o persoană individuală, pentru orice scop ilegal sau discriminatoriu.
- Nu va utiliza Conținutul Twitter furnizat ca parte a IBM SaaS pentru a realiza analize care vor fi incluse ca parte a unei rețele de reclame.
- Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru analize care realizează serii de măsurători regulate, bazate pe timp, utilizând aceleași metodologii, sau unele similare, în vederea comparării performanței programelor TV de-a lungul timpului, sau pentru un set sau subset definit de alte programe TV.
- Nu va utiliza indici de măsurare Twitter agregați, cum ar fi numărul de utilizatori sau de conturi, obținuți în timpul accesării sau utilizării Conținutului Twitter ca parte a IBM SaaS, pentru orice scop.
- Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru niciun alt scop în afara scopului limitat permis pentru IBM SaaS.

7.5 Terminarea de către IBM

Utilizarea de către Client a Conținutului Twitter va înceta la terminarea IBM SaaS.

Fără a ține cont de cele menționate anterior, în plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, IBM poate înceta furnizarea accesului la Conținutul Twitter oricând, fără notificare și fără obligația de a-i asigura Clientului rambursarea unei sume, un credit sau altă compensație.

7.6 Declinarea Răspunderii privind Garanția și Despăgubirea pentru Conținutul Twitter

FĂRĂ A ȚINE CONT DE GARANȚIA STABILĂ ÎN CONTRACT, CONȚINUTUL TWITTER ESTE FURNIZAT EXCLUSIV "CA ATARE", "AȘA CUM ESTE DISPONIBIL", CU TOATE ERORILE SALE, IAR UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER SE FACE PE PROPRIUL RISC. IBM NU OFERĂ, ȘI PRIN ACEASTA ÎȘI DECLINĂ RESPONSABILITATEA CU PRIVIRE LA ORICE GARANȚII, EXPRESE SAU IMPLICITE, INCLUZÂND TOATE GARANȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA, CALITATEA, PERFORMANȚA, POTRIVIREA PENTRU UN ANUMIT SCOP, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT, TITLUL ȘI ORICE GARANȚIE LEGATĂ DE UN ACORD COMERCIAL, UTILIZARE SAU PRACTICILE COMERCIALE, PRIVIND CONȚINUTUL TWITTER. IBM NU GARANTEAZĂ CĂ ACCESUL LA CONȚINUTUL TWITTER SE VA REALIZA FĂRĂ ÎNTRERUPERI ȘI FĂRĂ ERORI. ESTE POSIBIL CA ACEASTĂ DECLINARE A RĂSPUNDERII PRIVIND GARANȚIA SĂ NU FIE VALABILĂ ÎN ANUMITE JURISDICȚII, IAR CLIENTUL SĂ AIBĂ DREPTURI PRIVIND GARANȚIA ÎN BAZA UNOR LEGI LA CARE NU SE POATE RENUNȚA. ORICE ASTFEL DE GARANȚIE ESTE VALABILĂ NUMAI PENTRU UN INTERVAL DE TREIZECI (30) DE ZILE DE LA DATA EFECTIVĂ A ACESTUI CONTRACT (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE LEGEA RESPECTIVĂ PREVEDE ALTCEVA). NU SE APLICĂ NICIO OBLIGAȚIE PENTRU IBM DE A DESPĂGUBI CLIENTUL ÎN BAZA

ACESTUI CONTRACT, ÎN NICIUN FEL, CU PRIVIRE LA ACCESAREA ȘI UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER.

7.7 Utilizarea Guvernamentală

Conținutul Twitter este un "articol comercial", după cum este definit termenul în 48 C.F.R. 2.101, ce constă în "software de computer comercial" și "documentația software-ului de computer comercial", după cum sunt utilizați acești termeni în 48 C.F.R. 12.212. Este interzisă orice utilizare, modificare, derivare, reproducere, ediție, redare, afișare, dezvăluire sau distribuire a Conținutului Twitter, de către orice entitate guvernamentală, cu excepția celor permise expres de către termenii acestui Contract. În plus, orice utilizare de către entitățile guvernamentale S.U.A. trebuie să fie în conformitate cu 48 C.F.R. 12.212 și 48 C.F.R. 227.7202-1 până la 227.7202-4. În cazul în care Clientul utilizează Conținutul Twitter în calitate sa oficială de angajat sau reprezentant al unei entități guvernamentale S.U.A., statale sau locale și Clientul nu poate, din punct de vedere legal, să accepte jurisdicția, competența teritorială sau alte clauze incluse aici, atunci aceste clauze nu se vor aplica pentru o astfel de entitate, dar numai în măsura stabilită de către legile aplicabile. Contractorul/producătorul este Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Anexa A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights este o soluție de analiză pentru talente, care ajută utilizatorii să obțină rapid informații valoroase din datele lor de resurse umane.

- Descoperirea ghidată a datelor – abilitatea utilizatorilor de a selecta dintr-un set de întrebări predefinite privind talentele, pentru a iniția analiza. Întrebările sunt bazate pe șabloanele de date utilizate.
- Limba – este disponibilă numai limba engleză.
- Accesul – Clientul primește un mediu care este utilizat atât pentru producție, cât și pentru testare. Clientul primește un URL cu un nume de utilizator și o parolă pentru fiecare utilizator care accesează Talent Insights. Clienții care au achiziționat IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization sau IBM Kenexa BrassRing on Cloud vor accesa Talent Insights printr-un portal cu identificare unică.
- Include 10 utilizatori.
- Conținut Twitter
- Clientul este responsabil pentru respectarea prevederilor privind confidențialitatea datelor, pentru angajații care utilizează IBM Kenexa Talent Insights.
- Limitele maxime pentru tragerea și plasarea (drag-and-drop) fișierelor de încărcare în Talent Insights este de până la 10.000.000 de rânduri și 512 de coloane. Mărimea fișierului poate fi de până la 4 GB.

Pentru o experiență analitică optimă, se recomandă ca utilizatorii să încarce fișiere cu mai puțin de 70 de coloane.

2. Oferte Opționale

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User este o ofertă de abonament care furnizează drepturi Utilizator Autorizat suplimentare, în plus față de cei 10 utilizatori incluși în abonamentul de bază.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Angajament Pachet Starter – Anul 1	Angajament Pachet Starter – Anul 2*	Angajament Pachet Starter – Anul 3**	Angajament Servicii Pregătire Date	Angajament Actualizare Fișiere de Date	Angajament Consultanță Forță de Muncă	Upgrade Servicii Plus
Faza 1 – Definierea Problemei Operaționale	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Faza a 2-a – Primirea Datelor	✓			✓	✓		
Faza a 3-a – Stabilirea Profilului Datelor	✓			✓			✓
Faza a 4-a – Transformarea Datelor	✓			✓			✓
Faza a 5-a – Formarea Datelor	✓			✓	✓		

	Angajament Pachet Starter – Anul 1	Angajament Pachet Starter – Anul 2*	Angajament Pachet Starter – Anul 3**	Angajament Servicii Pregătire Date	Angajament Actualizare Fișiere de Date	Angajament Consultanță Forță de Muncă	Upgrade Servicii Plus
Faza a 6-a – Personalizarea Datelor	✓			✓			
Faza a 7-a – Analiză și Concluzii	✓	✓	✓			✓	✓
Faza a 8-a – Examinare și Finalizare	✓	✓	✓			✓	✓

*Angajamentele pentru pachet starter de doi ani includ toate serviciile din Anii 1 și 2, după cum este indicat mai sus.

**Angajamentele pentru pachet starter de trei ani includ toate serviciile din Anii 1, 2 și 3, după cum este indicat mai sus.

***Faza 1 a Serviciilor de Pregătire a Datelor va include NUMAI o 'Examinare a necesităților și disponibilității privind datele'.

Upgrade-urile la servicii Plus **pot fi achiziționate numai împreună cu un pachet de servicii de bază de un an.**

Talent Insights este un produs unic, în care sunt incluse mai multe capacități, cum ar fi Explore, Predict și Assemble. Pachetele de servicii sunt axate pe pregătirea datelor, consultanță și instruire specifică pentru capacitățile incluse în produs.

- Capabilitățile Explore utilizează tehnologia cognitivă pentru a descoperi și dezvolta tipare și relații în cadrul datelor și a facilita interacțiunea bazată pe limbaj natural în vederea generării unor vizualizări personalizabile.
- Capabilitățile Predict utilizează algoritmi complecși, pentru a furniza predicții bazate pe câmpuri de date țintă inițiale.
- Capabilitățile Assemble le permit utilizatorilor să partajeze ceea ce au descoperit și au colectat în Explore și Predict.

Definițiile Fazelor:

a. Faza I (Angajamente Pachet Starter)

Definirea Problemei Operaționale

- Întrunirea inițială, administrată de la distanță
 - Sunt definite problemele operaționale specifice ale Clientului și sunt stabilite prioritățile, în urma colaborării dintre Client și consultantul IBM dedicat.
 - Identificarea problemelor operaționale cheie ale Clientului, a obiectivelor strategice și a domeniilor de interes privind datele pentru Talent Insights Explore și Predict și identificarea unei zone unice de analiză pentru angajament.

Livrabilele:

- Prezentarea inițială și sumarul scris cu problemele operaționale, obiectivele strategice și zona unică de analiză convenită pentru Explore și Predict, care vor constitui obiectivul angajamentului Explore și Predict. Identificarea Surselor de Date HR preliminară de către IBM.

- Examinarea necesităților și disponibilității privind datele
 - Stabilirea priorităților problemelor operaționale cheie și obiectivelor strategice, pentru a selecta o zonă cheie care va fi analizată în Explore de consultantul IBM în colaborare cu Clientul.
 - Cele trei Surse de Date HR incluse în pachetul starter Explore vor fi structurate suficient de larg pentru a cuprinde zona cheie de analiză inclusă în angajamentul pentru consultanță, precum și analizele mai generale derulate de Client. Aceste Surse de Date HR vor servi și ca sursă subiacentă pentru analiza Predict.
 - Prin cumpărarea unor angajamente de consultanță suplimentare, poate fi asigurat suportul și pentru alte zone de analiză.
 - Definirea elementelor de date care urmează să fie extrase și livrate pentru Sursele de Date HR convenite.

- **Numai Starter Pack Plus**

Alegeți scenariile care pot fi utilizate ca teste ale mediului predictiv cu auto-servire, pentru a confirma integrarea datelor.

Livrabilele:

- Recomandări privind structura de date pentru livrarea datelor. Acestea vor fi elaborate utilizând șabloane pre-existente ca punct de pornire, atunci când sunt disponibile și corespunzătoare.

***** Faza I – Pentru Angajamentul Serviciilor de Pregătire a Datelor**

Examinarea Necesităților și Disponibilității privind Datele

- Examinarea cerințelor privind Sursa de Date HR și potrivirea cu șabloanele de date pentru aplicația HR Talent Insights. (Acest serviciu nu include o întrunire inițială).
- Definirea elementelor de date care urmează să fie extrase și livrate pentru Sursele de Date HR convenite.

Livrabilele:

- Recomandări privind structura de date pentru livrarea datelor. Acestea vor fi elaborate utilizând șabloane pre-existente ca punct de pornire, atunci când sunt angajate servicii de date fără consultanță. Dacă este achiziționată consultanța și este utilizată pentru setul de date, pot fi elaborate șabloane personalizate.

b. **Faza a II-a – Primirea Datelor**

Livrarea fișierelor pentru a fi procesate de IBM.

- Surse de Date HR terță parte
 - Clientului îi sunt furnizate detaliile pentru transmiterea fișierelor.
 - Clientul livrează fișierele cu date către IBM.
 - Fișierele trebuie să fie livrate în șabloane stil csv, predefinite de IBM, care să respecte convențiile necesare de numire a coloanelor pentru câmpurile standard.
 - Șabloanele personalizate complet, utilizate ca suport pentru o Sursă de Date HR, pot fi alcătuite din până la 3 fișiere separate, dar interconectate.
 - Fiecare fișier dintr-un șablon poate conține până la 1 GB, 100 de coloane sau 2 milioane de rânduri. Dacă Sursele de Date HR depășesc oricare dintre criteriile privind numărul de fișiere, dimensiunea sau numărul de coloane, ele vor fi considerate ca Surse de Date HR multiple și vor fi tarificate corespunzător.

Pentru o experiență analitică optimă, se recomandă ca utilizatorii să încarce fișiere cu mai puțin de 70 de coloane.

- Dacă nu sunt suportate ierarhiile de date, trebuie să fie furnizați indicatori demografici și alte detalii drill-down.
- IBM monitorizează și testează instrumentele de livrare a datelor și de stocare, după cum este necesar pentru actualizările de fișiere cumpărate.

Livrabilele:

- Confirmarea primirii și conformității fișierului cu cerințele.
- Surse de Date HR Kenexa
 - Dacă există un conector, datele vor fi furnizate și încărcate zilnic.

c. **Faza a III-a – Stabilirea Profilului Datelor**

Sunt examinate Sursele de Date HR și sunt colectate statisticile și informațiile privind fișierele, pentru a clarifica structura, conținutul, relațiile și regulile de derivare ale datelor.

- Este analizată calitatea fișierelor de date și sunt furnizate detalii privind datele care lipsesc, datele cu format greșit și datele formate inconsistent.
- Este consultat Clientul cu privire la datele care lipsesc sau care au un format greșit și sunt livrate noi fișiere de date, după cum este necesar.
- Este consultat Clientul cu privire la regulile și procedurile care urmează să fie implementate în pașii de formare și transformare a datelor.
- Sunt elaborate ciornele pentru sinonimele și personalizarea fișierelor.
- **Numai Starter Pack Plus**
 - Se realizează analiza datelor disponibile și a pregătirii datelor pentru crearea unui model predictiv aplicabil. Aceasta include:
 - (i) Acoperirea – se determină dacă sunt disponibile date pentru acoperirea diferitelor tipuri de intrări ce pot fi utile pentru obținerea rezultatelor.
 - (ii) Ținta privind Calitatea – pentru scenariul predictiv, se determină dacă nivelul de calitate al variabilelor țintă este suficient de înalt pentru ca acestea să poată servi ca predictor. De exemplu, în cazul în care Clientul dorește să analizeze plecările de personal voluntare sau regretabile, trebuie să fie incluse înregistrări complete care să indice dacă plecările angajaților au fost voluntare sau regretabile.
 - (iii) Calitatea Intrării – se determină nivelul de calitate al variabilelor de intrare. În cazul celor cu nivel de calitate redus, bazate pe ipoteze, se determină dacă acestea vor cauza probleme.
 - (iv) Sunt identificate intrările cheie pe baza ipotezelor Clientului (de exemplu, în cazul în care Clientul consideră că retribuiția poate determina diminuarea plecărilor dese de personal, trebuie să ne asigurăm că avem o acoperire bună a datelor privind retribuiția).
 - Se încarcă datele în Talent Insights Prediction și se analizează punctajul privind calitatea.
 - (i) Dacă numărul total al valorilor lipsă pentru orice coloană este mai mare de 25%, IBM va elimina coloana respectivă (dacă nu este importantă) sau va crea o valoare implicită în locul valorilor lipsă, pentru a finaliza popularea coloanei.
 - (ii) Dacă numărul total al valorilor lipsă este mai mic de 25%, IBM va decide dacă este acceptabil să se permită ca Watson Analytics să atribuie valoarea utilizând media. Dacă nu este acceptabil, IBM va seta valorile lipsă la valorile implicite, dacă este posibil.
 - (iii) Dacă se constată un dezechilibru de clasă într-o coloană Țintă, IBM va determina dacă acesta va avea un impact negativ asupra modelului.
 - (iv) IBM va evalua valorile extreme, pentru a stabili dacă sunt erori sau valori aberante, și apoi va determina dacă valorile extreme sunt suficient de mici sau de mari pentru a influența modelul.
 - (v) Este evaluat impactul negativ al datelor extreme din coloana Țintă pentru modelul de date.
- Sunt permise până la trei versiuni de fișiere finale din partea Clientului, după care sunt acceptate fișierele finale pentru formare.

Livrabilele:

- Sunt stabilite formatele fișierelor finale și Clientul livrează fișierele finale. Este elaborată documentația pentru personalizarea formatelor de fișier.

d. **Faza a IV-a – Transformarea Datelor**

Formularea unei structuri generale în și între Sursele de Date HR.

- IBM Kenexa examinează relațiile fișierelor între Sursele de Date Kenexa și cele terță parte.
- IBM Kenexa verifică relațiile cheie părinte/externe pentru a descoperi seturi de date încrucișate.
- IBM Kenexa formulează prototipul general al structurii de date.
- IBM Kenexa validează și testează structura de date.
- **Numai Starter Pack Plus**
 - Îmbogățirea datelor modelului predictiv
 - (i) Sunt create variabile de clasificare, pentru a servi ca ținte suplimentare.
 - (ii) Sunt create variabile de clasificare pentru intrările cheie.
 - Pre-execuția și verificarea modelului predictiv – este rulat modelul, sunt examinate rezultatele și se fac ajustări.
 - Evaluarea rezultatelor predictive, după cum este necesar:
 - (i) Sunt create ținte mai bune.
 - (ii) Sunt eliminate corelațiile evidente.
 - (iii) Este rulat din nou modelul predictiv și sunt verificate rezultatele.

Livrabilele:

- Este elaborată documentația structurii de date generale și a pașilor pentru transformare, pentru utilizarea în încărcările de date următoare, de către Client sau de către Serviciile de Date IBM, când sunt cumpărate angajamentele opționale pentru actualizarea datelor.

e. **Faza a V-a – Formarea Datelor**

Normalizarea și curățarea Surselor de Date HR

- IBM Kenexa creează regulile operaționale necesare și apoi realizează formarea datelor. Aceasta include, dar fără a se limita la:
 - Identificarea datelor lipsă și a datelor cu tip incorect într-un câmp (numere într-un câmp de text, date calendaristice într-un câmp pentru valori monetare etc.) și rezolvarea împreună cu Clientul.
 - Forțarea unor anteturi de coloană descriptive pentru câmpurile personalizate și conformitatea cu convențiile de numire pentru fișierele standard.
 - Probleme de bază privind structura de fișier, cum ar fi înlăturarea titlurilor de rând, anteturi imbricate, coloane goale, rânduri goale, rânduri de text după date, rânduri și coloane de sumar, subtotaluri și agregări, spații la început și la sfârșit și de-duplicarea datelor.
- Dacă nu este achiziționat Starter Pack Plus sau nu este încheiat un contract de activitate suplimentar, serviciile de date NU vor trata inconsistențele privind formatarea datelor aferente funcțiilor, gradelor sau altor porțiuni de text liber care nu sunt guvernate în datele sursă și, de asemenea, nu va trata problemele de calitate subiacente privind valorile lipsă, valorile constante, dezechilibrele, categoriile de influență, depășirile și decalajele. Acestea reprezintă responsabilitatea Clientului, exceptând cazul în care se specifică altfel.
- IBM confirmă procesul și planificarea pentru încărcările de date recurente, dacă este relevant. Clientul poate opta pentru cumpărarea separată a unor angajamente suplimentare de actualizare a datelor.

Livrabilele:

- Documentația pentru pașii realizați pentru curățarea datelor și fișierele rezultate, gata pentru încărcare.

f. **Faza a VI-a – Personalizarea Datelor**

Sunt implementate specificațiile privind personalizarea datelor, colectate în Faza I, de integrare a Surselor de Date HR, incluzând adăugarea sau modificarea sinonimelor, grupări de date, agregări implicite și întrebări predefinite.

- Sunt testate fișierele de date.
- IBM colectează, elaborează documentația și implementează personalizările.
- IBM Data Integration transferă proiectul către consultanță.

Livrabilele:

- Confirmarea testării și personalizării

g. **Faza a VII-a – Analiză și Concluzii**

- Distribuirea concluziilor privind problemele operaționale și obiectivele strategice identificate în cadrul întrunirii inițiale.

- **Numai Starter Pack Plus**

Pentru obținerea detaliilor utile se utilizează capacitățile Explore, Predict și Assemble.

- Demonstrarea și distribuirea celor mai bune practici pentru Talent Insights, pentru a ajuta Clientul să utilizeze cât mai eficient instrumentul.

- **Numai Starter Pack Plus**

Include demonstrația și cele mai bune practici pentru capacitățile Predictive și Assemble.

- **Numai Starter Pack Plus**

Consultanță și asistență pentru tablourile de bord Assemble și instruire pentru capacitățile Assemble.

- Apeluri săptămânale, timp de 5 săptămâni consecutive, pentru a discuta cu utilizatorii Talent Insights și echipa proiectului despre problemele operaționale și obiectivele strategice.

Livrabilele:

- Analiza întrebărilor relevante pentru problemele operaționale și obiectivele strategice identificate și sumarul rezultatelor, într-o prezentare furnizată Clientului. Ghidul de referință pentru date, care descrie câmpurile de date ale Clientului disponibile în instrument. Prezentare de instruire, pentru a ajuta Clientul să înțeleagă funcționalitatea specifică problemelor sale operaționale și obiectivelor strategice.

h. **Faza a VIII-a – Examinare și Finalizare**

- Prezentare decizională (furnizată de la distanță) a rezultatelor analitice obținute cu Talent Insights pentru problemele operaționale și obiectivele strategice.

- Tranziția Clientului către suportul global și detalii pentru cumpărarea unor servicii incrementale, dacă este necesar.

- **Numai Starter Pack Plus**

Prezentarea include concluziile capacităților Predict și Assemble.

Livrabilele:

- Prezentare decizională, bazată pe constatările Talent Insight pentru problemele operaționale și obiectivele strategice identificate și stabilite în cursul apelului inițial, inclusiv îndrumare privind interpretările corespunzătoare/necorespunzătoare ale datelor, recomandări privind acțiunile posibile, soluții și sugerarea pașilor următori.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru un an poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea Clientilor în funcționalitatea Explore. Serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei Surse de Date HR, asigurarea

instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile, inclusiv întrunirea inițială, sunt derulate de la distanță.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru doi ani poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea Clienților în funcționalitatea Explore. Serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei Surse de Date HR, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor.

În Anul Doi, sunt furnizate servicii de consultanță suplimentare, pentru identificarea și analiza altor probleme operaționale sau a celor nerezolvate. Nu sunt incluse setarea unor noi Surse de Date HR și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii suplimentare, opționale, pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

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

Angajamentul IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack pentru trei ani poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea Clienților în funcționalitatea Explore. Serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei Surse de Date HR, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor.

În Anul Doi și Anul Trei, sunt furnizate servicii de consultanță suplimentare, pentru identificarea și analiza altor probleme operaționale sau a celor nerezolvate. Nu sunt incluse setarea unor noi Surse de Date HR și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii suplimentare, opționale, pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting poate fi cumpărat ca un serviciu de setare la cerere (prezentat în tabelul de mai sus), **ca add-on numai pentru pachetul starter de bază de un an**, și include asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale de predicție, utilizarea Surselor de Date HR setate anterior într-un angajament de bază pentru servicii de pregătire a datelor, pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, asigurarea instruirii pentru Predict și Assemble și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor. Nu sunt incluse setarea unor noi Surse de Date HR și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii opționale Plus pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus poate fi cumpărat ca un serviciu de setare. Acesta constă într-un pachet de servicii pentru un an (prezentat în tabelul de mai sus), conceput pentru a ajuta la inițierea Clienților în Explore, precum și în capacitățile Predict și Assemble, din Talent Insights. Serviciile includ asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, testarea și evaluarea scenariilor predictive, îmbogățirea datelor, pregătirea inițială și încărcarea unică a trei Surse de Date HR, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și constă într-o setare unică și încărcarea unei Surse de Date HR. Dacă nu există un șablon de date Talent Insights anterior, trebuie să fie cumpărate servicii de integrare a datelor și servicii de consultanță.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și constă într-o setare unică și încărcarea unei Surse de Date HR, inclusiv pașii de pregătire a datelor semnalăți ca fiind numai pentru

Plus. Dacă nu există un șablon de date Talent Insights anterior, trebuie să fie cumpărate servicii de integrare a datelor Plus, împreună cu serviciile de consultanță Plus.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și include asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor. Nu sunt incluse setarea unor noi Surse de Date HR și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii opționale pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere (după cum se arată în tabelul de mai sus) și include asistența unui consultant dedicat pentru definirea problemelor operaționale, identificarea Surselor de Date HR pentru analiza întrebărilor operaționale cheie, asigurarea instruirii privind produsul și îndrumare pentru elaborarea concluziilor și recomandărilor, inclusiv pentru funcționalitatea Explore, Predict și Assemble. Nu sunt incluse setarea unor noi Surse de Date HR și reîncărcarea datelor, decât în cazul cumpărării unor servicii opționale Plus pentru pregătirea sau actualizarea datelor. Dacă nu se specifică altfel, toate serviciile sunt derulate de la distanță, inclusiv întrunirea inițială.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh poate fi cumpărat fie ca un serviciu de setare, fie ca un serviciu de setare la cerere și constă în încărcarea unică a unei Surse de Date HR. Actualizările de fișiere înseamnă încărcarea unor date noi sau suplimentare într-o Sursă de Date HR, ca parte a angajamentului pentru servicii pachet starter sau a angajamentului autonom pentru servicii de pregătire a datelor.

Serviciile incluse în activitățile de actualizare a fișierelor de date sunt prezentate mai jos:

- Serviciile constau în fazele IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – primirea datelor, stabilirea profilului, transformarea datelor și formarea datelor, etape incluse în setarea fișierelor.
- Utilizarea angajamentelor de actualizare a datelor necesită achiziționarea în prealabil a Angajamentului pentru Servicii de Pregătire a Datelor, pentru ca Sursa de Date HR să fie actualizată, și respectarea cu strictețe a structurilor de fișiere setate anterior.
- Serviciile de actualizare a fișierelor de date care depășesc acest nivel, incluzând, dar fără a se limita la, modificările de structuri de date, modificările regulilor de curățare și modificările de personalizare a datelor realizate în cursul stabilirii profilului datelor, pot fi contractate separat, printr-un Ordin de Lucru.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de patru zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

Pentru ofertele IBM SaaS în bundle (oferte IBM SaaS individuale, împachetate și vândute împreună ca o singură ofertă, cu un preț combinat unic), compensația va fi calculată pe baza prețului lunar combinat unic al ofertei IBM SaaS bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. La un moment dat, Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
93% – 99,2%	5%
Mai puțin de 93%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
--	---

