

IBM Kenexa Talent Insights

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

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

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售：

- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文件中所规定的评估期间可供访问和使用的 **所有 IBM SaaS 实例**。
- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如：通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- 服务项目** - 获取服务时所采用的一种计量单位。服务项目包含与 IBM SaaS 相关的专业服务和/或培训服务。必须获取足够的权利以涵盖每项服务项目。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文件中规定。

3.1 安装费用

在交易文档中指定安装费用。

3.2 未满一个月的收费标准

根据交易文件的规定，使用未满一个月的将按比例收取费用。

3.3 按需应变费用

在客户订购按需应变选项的月份内，将按照交易文档中规定的费率对按需应变选项开具发票。

4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续约的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电话、电子邮件和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不可作为独立产品使用。

| 严重性 | 严重性定义 | 支持期间的响应时间目标 |
|-----|--|-------------|
| 1 | 关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务从而对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。 | 1 小时内 |
| 2 | 严重业务影响： 服务的一项业务功能或特性的使用严重受限，或您正面临不能按时完成业务任务的危险。 | 2 个工作小时内 |
| 3 | 轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。 | 1 个工作日内 |
| 4 | 最小业务影响： 咨询或非技术请求。 | 在 2 个工作日之内 |

6. IBM SaaS 服务产品其他条款

6.1 Cookies

客户知晓并同意，作为 IBM SaaS 正常运行和支持的一部分，IBM 可通过跟踪和其他技术从客户（客户的员工和承包商）处收集有关 IBM SaaS 使用的个人信息。IBM 公司以此收集有关 IBM SaaS 的使用统计信息和有效性信息，旨在改善用户体验和/或定制与客户的交互。客户确认其将取得或已取得同意，允许 IBM 在遵守适用法律的情况下，在 IBM、其他 IBM 公司及其承包商内部处理收集到的个人信息用于上述目的，无论我们和我们的承包商在何处开展业务。IBM 将履行客户的员工和承包商访问、更新、纠正或删除所收集的个人信息请求。

6.2 派生的收益地点

在适用的情况下，税收取决于客户确定为获得 IBM SaaS 收益的地点。IBM 会将订购 IBM SaaS 时所列的业务地址作为主要收益地点，据此计算税费，除非客户向 IBM 提供其他信息。客户负责确保此类信息保持最新状态，并向 IBM 提供任何更新。

6.3 标准数据

无论存在任何相反的规定，如果仅出于规范的研究、分析和报告目的，IBM 可以匿名汇总形式保留并使用客户依据本 TOU 提供给 IBM 的内容（即，无法通过这些内容将客户确定为保密信息的来源，任何可识别单个员工和/或申请者个人可标识信息都已被移除）。本部分中的规定在交易终止或到期后仍有效。

6.4 数据处理

对于在所有欧盟成员国、冰岛、列支敦士登、挪威和瑞士进行的交易，以下条款适用：

客户同意 IBM 可以跨境将内容（包括个人数据）传输到以下国家或地区进行处理：荷兰、爱尔兰和美国。

根据客户的具体服务支持架构，客户也同意 IBM 可以将内容（包括个人数据）跨境传输到以下国家或地区：澳大利亚、巴西、加拿大、中国、法国、芬兰、德国、中国香港特别行政区、日本、新西兰、拉丁美洲、墨西哥、荷兰、波兰、新加坡、南非、西班牙、瑞典和瑞士。

客户同意 IBM 在合理决定有必要提供 IBM SaaS 时，在事先通知的情况下，对此国家或地区位置列表进行更改。

当 IBM 美国欧盟和美国瑞士安全港框架不适用于 EEA 或瑞士个人数据转移时，各方或其相关的关联公司将根据 EC Decision 2010/87/EU（可选条款已移除）另行制订其相应角色的标准的无修改欧盟模型条款协

议。即使是由关联公司签订的协议，这些协议下所产生的争议或责任都将被各方视为由于此协议条款产生的争议或责任。

6.5 个人信息/敏感个人信息

IBM Kenexa Talent Insights 是一款人力资源服务产品，旨在支持客户输入、管理、分类和查看求职者、聘用和员工数据。此服务在 SoftLayer 云计算环境中提供，并连接专属的虚拟专用网。此服务支持客户输入和管理包含适用隐私法所规定的个人信息和敏感个人信息 (PI/SPI) 的内容：

- 联系人信息（例如，地址、电话和手机号码、电子邮件）
- 敏感个人信息（例如，身份证号、出生日期、公民资格、护照号码等）
- 雇佣信息（例如，教育、工作经历、工作地点、薪资福利和业绩）

6.6 数据定义

服务项目支持的人力资源数据源（“HR Data Source”）受到两个标准的限制：

- a. **大小** - 数据源中个别文件的大小可达 100 列、200 万行，包含 1GB 的数据量。文件的大小不得超出这些标准中的任何一个。每个数据源最多包含三个来自同一应用的相关个别文件。
虽然文件的大小最大可达 100 列，但是不超过 70 列时才能实现最佳效果。
- b. **HR 应用** - 单一数据源来自一个单一的 HR 应用，比如求职者追踪、认可、学习管理、薪酬基准、员工敬业度调查、员工评估或人力资源信息系统 (HRIS)。它还可能包括与 HR 数据联合用于 HR 分析的源，比如客户关系管理系统 (CRM) 或财务数据。

HR 应用定义为原始事务系统 - 即使数据是从数据仓库中导出的。来自数据仓库的单一数据源必须满足与以上定义的单一数据源相同的标准。

数据源的交付由数据结构支持。这可能基于现有 IBM Kenexa 模板或由服务构建的定制格式。定制格式的开发必须在作为启动包的一部分提供的咨询时间内进行，或者利用咨询项目服务的附加模块进行。

6.7 客户责任

- 在使用 IBM Kenexa Talent Insights 时，客户负责保持对员工做出的任何数据保密性承诺。
- 客户需要分配用户类型以限制用户访问相应数据。
- 客户购买可选咨询或数据集成服务项目后，应负责提供相应的技术和人力资源 (HR) 主题专门技术和资源，以支持数据规范和交付，以及根据约定的项目进度及时传输数据。数据传输延迟可能会影响项目实施、整体项目进度和成本。
- 当客户确认准备就绪可以开始启动包项目、可选咨询项目和/或数据准备项目并且项目启动已在进行，那么必须在固定的周期内使用服务（除了以下单独列出的数据更新），否则服务将到期。基础项目的使用期限为 3 个月。附加项目的使用期限为 4 个月。同一时间购买的多个项目服务不必同时启动，但是分别启动后适用统一的到期时间。
- 服务完成或到期后，将由全球支持团队向客户提供支持。服务项目终止后，数据或咨询团队将不会继续提供支持。若购买多年期启动包，那么每个咨询服务项目均具有类似的启动和服务项目周期。多年期启动包中各个服务项目间隔期间的支持将由全球支持团队提供。
- 购买数据更新服务项目之后（无论每月或每季度），必须按照约定的项目进度定期传输数据。客户不能跳过任一更新。若计划更新周期已经过去超过 5 个工作日，则视为已使用。数据更新和其他服务项目不会延长至超出产品订阅期限，并且将自动过期且不予退款。
- Talent Insights 专为 HR 分析设计，所以工具中包含的非 HR 数据只能用于支持 HR 分析。客户有责任在加载适当数据方面遵循指导方针。

7. 由 Watson Analytics 支持的 Talent Insights 中的 Twitter 内容

7.1 定义

- a. **分析报告** - 表示客户的应用程序在 IBM SaaS 上通过分析和提取 Twitter 内容中的信息所创建的结果或输出。这些结果可能不包含 Twitter 内容，但可能包含在 Twitter 内容中复制的内容，如搜索项和关于 Tweet 主题的参考。

- b. **Tweet 标识** - 表示为每条 Tweet 生成的唯一标识号。
- c. **Tweet** - 指 Twitter 服务的任何最终用户发布的正文不超过 140 个字符的公共帖子。
- d. **Twitter 内容** - 表示 Tweet、Tweet 标识、公共 Twitter 最终用户概要信息，以及可向客户提供的任何其他 Twitter 数据和信息。

7.2 Twitter 内容的使用

不授予客户对原始 Twitter 内容的任何访问权。IBM SaaS 为客户提供一种方法以仅在 IBM SaaS 内选择和使用 Twitter 内容，只用于对 Twitter 内容执行分析以及生成分析报告。

Twitter 内容既非 IBM 所有，也非 IBM 控制。Twitter 内容可能包含非法、不准确、误导、不适当或有异议的材料。IBM 或其供应商不负责审查、过滤、验证、编辑或删除任何 Twitter 内容。但是，IBM 或其供应商可自行决定这么做。客户必须利用 IBM 提供的功能及时删除或修改存储在 IBM SaaS 上的任何 Twitter 内容。客户有权从 IBM SaaS 下载和删除分析报告。

7.3 Twitter 数据量

客户受到以下限制：

- 每个数据集 50,000 条 Tweet

7.4 Twitter 内容的限制

客户不得：

- a. 在违反任何适用法律（包括但不限于隐私法）的情况下或者任何未经授权或不当目的使用 Twitter 内容。
- b. 以任何非法或带有歧视性目的，使用作为 IBM SaaS 的一部分提供的 Twitter 内容，对小群体或单独的个体进行分析。
- c. 使用作为 IBM SaaS 一部分提供的 Twitter 内容来执行分析，将作为广告网络的一部分而包含在内。
- d. 使用 Twitter 内容生成分析，执行定期产生的基于时间的度量序列，使用相同或类似的方法，将电视节目的质量按时间作纵向比较，或与定义的一组或其中一部分其他电视节目作横向比较。
- e. 使用访问和使用属于 IBM SaaS 的 Twitter 内容时获取的任何汇总 Twitter 用户度量（例如，用户或帐户数），以用于任何目的。
- f. 将 Twitter 内容用于 IBM SaaS 允许的有限用途之外的任何其他目的。

7.5 由 IBM 终止

客户对 Twitter 内容的使用将随着 IBM SaaS 的终止而结束。

尽管有以上规定，除了协议中规定的暂停和终止权利外，IBM 还可以在任何时间停止提供对 Twitter 内容的访问权，对此 IBM 将不予以通知，并且也不负责向客户提供退款、积分或其他补偿。

7.6 Twitter 内容的保证和赔偿免责声明

尽管协议中有担保规定，但 Twitter 内容仅“按现状”“按可用性”提供，且不保证其没有任何瑕疵，客户使用 Twitter 内容将独自承担风险。IBM 在此声明，IBM 不做任何及所有其他明示或默示的保证，包括所有默示的适销性、质量、性能、适用于某种特定用途、不侵权和所有权的保证以及任何在进行有关 Twitter 内容的交易、使用或贸易惯例而产生的保证。IBM 不保证对 Twitter 内容的访问不会中断或全无错误。该免责声明可能在某些司法管辖区内无效，客户根据法律可能享有担保的权利，且该权利不得放弃或免除。任何此类保证从协议生效日开始仅延续三十 (30) 天（除非此类法律另有规定）。根据协议，IBM 对客户的任何赔偿义务在任何情况下均不适用于客户对 Twitter 内容的访问和使用。

7.7 政府使用

Twitter 内容为“商用项目”（该术语在 48 C.F.R. 2.101 中定义），由“商用计算机软件”和“商用计算机软件文档”组成（这些术语在 48 C.F.R. 12.212 中使用）。禁止任何政府实体使用、修改、派生、复制、发布、执行、显示、披露或分发 Twitter 内容，除非本协议的条款明确许可。此外，美国政府实体使用时必须遵循 48 C.F.R. 12.212 以及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。如果客户以作为美国国家或地方政府实体的员工或代表的客户官方资格使用 Twitter 内容，并且客户在法律上不能接受管辖权、管辖地或其他条款，那

么这些条款不适用于此类实体，但仅限相应法律需要的范围内。承包商/制造商是 **Twitter, Inc.**，地址为：
1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

附录 A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights 是一种人才分析解决方案，用于帮助用户从人力资源数据中迅速获得洞察力。

- 指导数据发现 - 能够帮助用户从一组预定义的人才问题中进行选择，以启动分析。问题基于所使用的人才数据模板。
- 语言 - 以英语提供。
- 访问权 - 客户会收到一个用于生产和测试的环境。客户会收到一个 URL，其中包含每个用户用于访问 Talent Insights 所需的用户名和密码。购买了 IBM Kenexa Talent Acquisition、IBM Kenexa Talent Optimization 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 的客户可通过在门户网站上进行单点登录来访问 Talent Insights。
- 包含 10 个用户。
- Twitter 内容
- 在使用 IBM Kenexa Talent Insights 时，客户负责保持对员工做出的任何数据保密性承诺。
- 可以拖放到 Talent Insights 中的负载文件的最大为 1000 万行和 512 列。文件大小最高达 4 GB。

专家建议，用户加载不超过 70 列的文件，可实现最佳分析效果。

2. 可选产品

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User 是一种订购服务产品，提供除基本订购中包含的 10 个用户外更多的授权用户权利。

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

| | 启动包服务项目 - 第 1 年 | 启动包服务项目 - 第 2 年* | 启动包服务项目 - 第 3 年** | 数据准备服务项目 | 数据文件更新服务项目 | 人力资源咨询服务项目 | Plus Service 升级版 # |
|---------------|-----------------|------------------|-------------------|----------|------------|------------|--------------------|
| 阶段 1 - 业务问题定义 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ *** | | ✓ | ✓ |
| 阶段 2 - 数据接收 | ✓ | | | ✓ | ✓ | | |
| 阶段 3 - 数据概要分析 | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 阶段 4 - 数据转换 | ✓ | | | ✓ | | | ✓ |
| 阶段 5 - 数据构造 | ✓ | | | ✓ | ✓ | | |
| 阶段 6 - 数据定制 | ✓ | | | ✓ | | | |
| 阶段 7 - 分析和洞察 | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ |
| 阶段 8 - 评审与总结 | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ |

*两年期启动包服务项目包含上述第 1 年和第 2 年中的所有服务。

****三年期启动包服务项目包含上述第 1、2 和 3 年中的所有服务。**

*****数据准备服务的阶段 1 将仅包含“数据需求和可用性审查”。**

Plus service 升级版只能与一年期基础 service pack 一起购买。

Talent Insights 是具有多种功能的单一产品，其功能包括 Explore、Predict 和 Assemble。service pack 专门为产品的指定功能提供数据准备、咨询和培训服务。

- Explore 功能可以通过认知技术发现数据的模式，培养数据间的关系，并简化自然语言交互以生成可定制的可视化功能。
- Predict 功能可以通过成熟的算法，根据起始目标数据字段完成预测。
- Assemble 功能使得用户可以分享他们在 Explore 和 Predict 中发现和收集的内容。

各阶段的定义：

a. 阶段 I（启动包服务项目）

业务问题定义

- 远程管理的启动会议
 - 客户和 IBM 专属顾问将协作定义客户的具体业务问题并对其划分优先级。
 - 确定客户的主要业务问题、战略目标和 Talent Insights Explore and Predict 的数据关注，并确定针对服务项目的单一分析领域。

可交付内容：

- 项目启动演示文稿，概述业务问题/战略目标的书面总结，以及 Explore 和 Predict 的单一分析领域，约定成为 Explore 和 Predict 项目关注的焦点。由 IBM 确定初始的 HR 数据源。
- 数据需求和可用性审查
 - IBM 顾问将与客户合作，在 Explore 中分析业务问题优先级和战略目标优先级，进而选择一个关键分析领域。
 - 将对包含在 Explore 启动包中的三个 HR 数据源进行范围足够广泛的架构，以支持咨询服务项目中的关键分析领域以及更加通用的客户驱动的分析。这些 HR 数据源也会充当 Predict 分析的基础源。
 - 购买额外咨询服务项目可以获得进一步分析领域的支持。
 - 定义待提取并传输至约定 HR 数据源的数据元素。

● 仅 Starter Pack Plus

选择可以充当自助服务预测环境测试的方案，来验证数据集成。

可交付内容：

- 针对用于数据传输的数据结构方面的建议。将预先存在的模板用作可用且合适的起点来执行此操作。

***** 阶段 I - 针对数据准备服务项目**

数据需求和可用性审查

- 审查 HR 数据源要求，与 Talent Insights HR 应用程序数据模板匹配。（此服务不包含项目启动会议）。
- 定义待提取并传输至约定 HR 数据源的数据元素。

可交付内容：

- 针对用于数据传输的数据结构方面的建议。将预先存在的模板用作起点来执行此操作，其中数据服务无需咨询就已参与执行。已购买咨询并结合数据设置来使用的情况下，可以开发定制模板。

b. 阶段 II - 数据接收

传递将由 IBM 处理的文件。

- 第三方 HR 数据源
 - 将为客户提供有关传输文件的详细信息。
 - 客户向 IBM 提供数据文件。
 - 文件应按照 IBM 预定义的 csv 样式模板传输，遵循标准字段必需的列命名约定。
 - 用于支持 HR 数据源的完全定制模板可能由最多 3 个独立但相关的文件组成。
 - 模板中的每个文件可以包含 1 GB、100 列或 200 万行的内容。如果 HR 数据源超出了有关文件数目、大小或列数的任何条件限制，那么便会将其计为多个 HR 数据源并相应收取费用。

专家建议，用户加载不超过 70 列的文件，可实现最佳分析效果。

- 如果要支持数据层次结构，必须提供人口统计信息及其他挖掘的详细信息。
- IBM 将根据需要监视和测试数据传输和存储工具，以获取购买的文件更新。

可交付内容：

- 确认接收以及文件是否符合要求。
- Kenexa HR 数据源
 - 如果存在连接器，将每天提供并加载数据。

c. 阶段 III - 数据概要分析

审查 HR 数据源，收集有关文件的统计资料和信息，以用于阐明数据的结构、内容、关系和派生规则。

- 生成数据文件质量的概述，包括有关数据缺失、数据格式不正确以及数据格式不一致等方面的详细信息。
- 就数据缺失或格式不正确问题咨询客户，并根据需要提供新的数据文件。
- 就数据构造和转换步骤中要实现的规则和过程咨询客户。
- 制定文件同义词和定制的草稿。
- **仅 Starter Pack Plus**
 - 执行可用的数据分析和数据准备，创建可操作的预测模型。其包含的内容：
 - (i) 覆盖范围 - 决定数据是否可以涵盖推动结果的不同输入类型。
 - (ii) 质量目标 - 针对预测方案，决定目标变量是否具有足以充当预测变量的特性。例如，如果客户希望了解自愿或令人遗憾的人才流失，那么必须包含能表明哪些人才流失为自愿且令人遗憾的完整记录。
 - (iii) 输入质量 - 决定输入变量的质量等级。对于基于假设的低质量内容，决定这些质量问题是否严重。
 - (iv) 识别基于客户假设的关键输入（例如，客户认为薪酬降低了终身任职员工的流失率，那么我们需要确保掌握全面的薪酬数据）。
 - 将数据加载到 Talent Insights Prediction 中，并查看质量评分。
 - (i) 如果某列的缺失值总数大于 25%，IBM 会删除该列（若该列不重要），或者在缺失值的位置创建缺省值以填充该列。
 - (ii) 如果缺失值的总数小于 25%，IBM 会考虑是否能通过 Watson Analytics，利用平均值来插补缺失的数据。如果该方式不可取，那么 IBM 可能会将缺失的数据设置为缺省值。
 - (iii) 如果在目标列中发现了数据不平衡问题，IBM 会考虑该问题是否会对模型产生不良影响。

- (iv) IBM 会评估界外值，查看它们是属于错误还是真实的界外值，然后 IBM 会考虑界外值是在最小范围内还是足以在模型中引起偏差。
- (v) 考虑偏差数据对数据模型中目标列的不良影响。

- 在接受最终文件进行构造之前，客户最多可以传递 3 次最终文件。

可交付内容：

- 建立最终文件格式，客户交付最终文件。记录文件格式定制。

d. 阶段 IV - 数据转换

制定 HR 数据源内部以及 HR 数据源之间的整体结构。

- IBM Kenexa 审查 Kenexa 与第三方 HR 数据源之间的文件关系。
- IBM Kenexa 验证跨数据集发现的主键/外键关系。
- IBM Kenexa 制定总体数据结构原型。
- IBM Kenexa 验证并测试数据结构。
- **仅 Starter Pack Plus**
 - 改进预测模型数据
 - (i) 创建分类变量用作其他目标。
 - (ii) 为关键输入创建分类变量。
 - 预测模型的预执行和验证 - 运行模型，审查结果并优化。
 - 评估预测结果，如有必要：
 - (i) 创建更好的目标。
 - (ii) 删除明显的关联。
 - (iii) 重新运行预测模型并验证结果。

可交付内容：

- 由客户或 IBM 数据服务（已购买可选数据更新服务项目）记录总体数据结构和转换步骤，以用于后续数据加载。

e. 阶段 V - 数据构造

HR 数据源的规范化和清理

- 由 IBM Kenexa 创建业务规则，然后执行数据构造。这包括但不限于：
 - 确定字段中缺失的数据和错误类型数据（字母字段中出现数字、货币字段中出现日期等），并与客户协同解决。
 - 针对定制字段强制执行描述性列标题，并遵循标准文件命名约定
 - 基本文件结构问题，比如移除行标题、嵌套标题、空行列、空行、数据后随文本行、摘要行和列、小计和汇总、前导空格和尾随空格以及消除重复数据。
- 未购买 **Starter Pack Plus** 或无额外协定工作的情况下，数据服务不负责解决职位、等级或其他不受源数据控制的自由文本数据在格式化过程中出现的不一致，也不负责解决与缺失值、常量值、不平衡度、影响类别、界外值和偏度相关的潜在质量问题。这些是客户的责任，除非另有注明。
- IBM 确认相关重复性数据加载的流程和安排。客户可以选择单独购买额外数据更新服务项目。

可交付内容：

- 已执行的数据清理步骤和准备加载的已清理文件的记录。

f. 阶段 VI - 数据定制

实施在 HR 数据源集成阶段 I 收集和实施的定制规范，包含增加或修改同义词、数据分组、默认汇总以及预定义的问题。

- 测试数据文件。
- IBM 收集、记录和实施定制。
- IBM Data Integration 会将项目传递到咨询阶段。

可交付内容：

- 确认测试和定制

g. 阶段 VII - 分析和洞察

- 分享项目启动会议上明确的与业务问题/战略目标相关的洞察。
 - **仅 Starter Pack Plus**
Talent Insights 基于 Explore、Predict 和 Assemble 功能的使用。
- 演示和分享有关 Talent Insights 的最佳实践，帮助客户从该工具中获得最大效益。
 - **仅 Starter Pack Plus**
包含 Predictive 和 Assemble 功能的演示和最佳实践。
- **仅 Starter Pack Plus**
设置 Assemble 仪表板和培训 Assemble 功能过程中的咨询与协助。
- 与 Talent Insights 用户和项目团队连续 5 周召开每周电话会议，讨论与业务问题/战略目标相关的洞察。

可交付内容：

- 分析与明确的业务问题/战略目标相关的问题，在演示文稿中汇总结果并交付给客户。数据引用指南描述工具中可用的客户数据字段。培训演示，以帮助客户了解特定于其所述业务问题/战略目标的功能。

h. 阶段 VIII - 评审与总结

- 执行有关分析结果的高层主管演示（远程演示），介绍如何通过 Talent Insights 解决业务问题和战略目标。
- 从客户过渡到全球支持，提供有关如何购买必要的递增服务的详细信息。
- **仅 Starter Pack Plus**
演示包括 Predict 和 Assemble 功能中的发现。

可交付内容：

- 基于 Talent Insight 分析结果的高层主管演示，介绍如何解决在项目启动电话会议中重点确定的业务问题和战略目标，包括有关数据适当/不当解释的指导、有关可采取的行动、解决方案的建议以及建议采取的后续步骤。

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

可作为“安装”服务购买一年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含一个服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用 Explore 功能。服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个 HR 数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

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

可作为“安装”服务购买两年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含一个服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用 Explore 功能。在第 1 年，服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个 HR 数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。

将于“第 2 年”提供额外咨询服务，以支持确定并分析递增或日常业务问题。服务不包含新 HR 数据源的设置或数据重新加载，除非购买额外的可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

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

可作为“安装”服务购买三年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack。该服务产品包含一个服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用 Explore 功能。在第 1 年，服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析、初步准备和一次加载三个 HR 数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。

将于“第 2 年”和“第 3 年”提供额外咨询服务，以支持确定并分析递增或日常业务问题。服务不包含新 HR 数据源的设置或数据重新加载，除非购买额外的可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

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

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 可以作为“按需安装”服务（上面表格中所述）购买，**作为仅用一年基础启动包的附加组件**，包含专门顾问帮助定义 Predict 业务问题，利用之前在基础数据准备服务项目中设置的 HR 数据源，以支持关键业务问题分析，提供 Predict 和 Assemble 产品培训和指导，以获得洞察并提供建议。服务不包含新 HR 数据源的设置或数据重新加载，除非购买可选数据准备 Plus 或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

可作为“安装”服务购买 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus。该服务产品包含一年期的服务包（上面表格中所描述），旨在帮助新客户开始使用 Talent Insights 的 Explore、Predict 和 Assemble 功能。服务包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析、预测方案的测试和评估、数据改进、初步准备和一次加载三个 HR 数据源，提供产品培训和指导以获得洞察并提供建议。

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 既可以作为“安装”服务购买，也可以作为“按需安装”服务（上面表格中所述）购买，包含一个 HR 数据源的一次性设置和加载。没有预先存在的 Talent Insights 数据模板的情况下，数据集成服务必须与咨询服务一起购买。

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus 既可以作为“安装”服务购买，也可以作为“按需安装”服务（上面表格中所述）购买，包含一个 HR 数据源（包括仅标记为 Plus 的数据准备步骤）的一次性设置和加载。没有预先存在的 Talent Insights 数据模板的情况下，Plus 数据集成服务必须与 Plus 咨询服务一起购买。

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 既可以作为“安装”服务购买，也可以作为“按需安装”服务（上面表格中所述）购买，包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析，提供产品培训和指导，以获得洞察并提供建议。服务不包含新 HR 数据源的设置或数据重新加载，除非购买可选数据准备或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 既可以作为“安装”服务购买，也可以作为“按需安装”服务（上面表格中所述）购买，包含专门顾问帮助定义业务问题、明确 HR 数据源，以支持关键业务问题分析，提供产品培训和指导，以获得洞察并提供建议，包括 Explore、Predict 和 Assemble 功能。服务不包含新 HR 数据源的设置或数据重新加载，除非购买可选数据准备 Plus 或更新服务。除非特别注明，所有服务（包括项目启动会议）均远程实现。

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh 既可以作为“安装”服务购买，也可以作为“按需安装”服务购买（包含一个 HR 数据源的一次性加载）。文件更新是向 HR 数据源设置加载新的或递增数据，作为服务启动包服务项目的一部分或独立数据准备服务项目。

数据文件更新活动中包含的服务如下所述：

- 服务包括 IBM Kenexa Talent Insights 数据集成各阶段 - 数据接收、概要分析、转换和包含在文件设定阶段中的数据构造阶段。
- 要使用数据更新服务项目，之前必须已购买数据准备服务项目以更新 HR 数据源，并完全遵循先前设定的文件结构。
- 可以通过“工作说明书”形式，就此范围之外的数据文件更新服务（包括但不限于数据结构更改、数据清理规则更改和数据概要分析中执行的数据定制更改）单独签订协议。

附录 B

如果在 PoE 中已有规定，那么 IBM 为 IBM SaaS 提供以下适用的可用性服务级别协议 (SLA)：SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性额度

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的四个工作日内提交未能满足 SLA 的支持凭单。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

对于捆绑 IBM SaaS（打包并作为单一服务产品以单一组合价格一起销售的各个 IBM SaaS 服务产品），赔偿的计算将基于捆绑 IBM SaaS 的每月单一组合价格，而不是每个单项 IBM SaaS 的每月订购费用。在给定时间内，客户只能对一个单项 IBM SaaS 提交相关索赔。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

| 一个合同月期间的可用性 | 补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比) |
|-------------|----------------------------------|
| 93% - 99.2% | 5% |
| 低于 93% | 10% |

* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

| | |
|---|---------------------------------|
| 30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟 <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> 总时间 43,200 分钟 | = 5% 可用性额度，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性 |
|---|---------------------------------|