

Descrizione dei Servizi Cloud IBM

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

La seguente Descrizione dei Servizi è inerente all'Ordine del Cliente:

1. Descrizione dei Servizi Cloud

L'offerta del Servizio Cloud che il Cliente può ordinare è indicata di seguito. Nel seguente Articolo 1.1 viene descritta l'offerta base che il Cliente deve ordinare per utilizzare il Servizio Cloud. Nel seguente Articolo 1.2 vengono descritte le funzioni opzionali che il Cliente può ordinare. Le offerte che il Cliente ha ordinato sono specificate nel Documento d'Ordine del Cliente. Ai fini di questo Servizio Cloud, la Documentazione d'Ordine sarà costituita dal Preventivo che IBM presenterà al Cliente e dalla PoE (Proof of Entitlement) che il Cliente riceverà da IBM, confermando che i Servizi Cloud sono stati forniti e definendo la data di inizio e fine del periodo di durata contrattuale del Servizio Cloud.

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud consente al Cliente di definire i requisiti delle competenze, di individuare gli skill dei dipendenti e, quindi, di analizzare ed applicare i risultati. IBM Kenexa Skills Manager on Cloud viene acquistato in base al numero di utenti autorizzati. Il processo di valutazione delle abilità e delle capacità è descritto in modo esaustivo di seguito:

Definizione delle Competenze

IBM Kenexa Skills Manager può essere utilizzato per integrare i framework relativi agli skill e alle competenze. Il software fornisce anche gli strumenti che è possibile utilizzare per ampliare o personalizzare una struttura. È possibile organizzare i framework degli skill con numeri variabili di categorie di skill, di competenze e intervalli di livelli numerici di skill. È inoltre possibile inserire nel sistema numerose strutture e mostrarle a gruppi separati all'interno dell'azienda.

Definizione dei Profili

IBM Kenexa Skills Manager consente la creazione di profili e di associarli alle abilità emerse dai framework sugli skill e le competenze inserite nel sistema. Il profilo definisce e agli skill che una persona deve avere e il livello di conoscenza richiesti per ciascun skill.

Organizzazione del Modello

IBM Kenexa Skills Manager può essere utilizzato per definire un modello di struttura organizzativa che influenzi chi convalida le valutazioni degli di ciascun impiegato. Il modello di struttura organizzativa viene quindi utilizzato per raggruppare la reportistica inerente agli skill degli impiegati.

Valutazione degli Skill

Ogni persona viene fornita di una vista degli skill correlata al proprio profilo. L'utente seleziona il livello che meglio definisce la conoscenza dei propri skill. È possibile inoltre valutare degli skill che non sono fondamentali per il proprio ruolo. L'utente, ad esempio, può conservare gli skill sviluppati e utilizzati in un ruolo precedente, o in un precedente impiego. Il sistema fornisce inoltre l'opzione che consente ad una persona di selezionare autonomamente i propri profili professionali.

Conferma delle Valutazioni

Il passo successivo della procedura consente al responsabile di confermare o di mettere in discussione la conoscenza degli skill dei propri dipendenti. Qualora vi sia una differenza tra la valutazione del responsabile e quella della persona, il responsabile può utilizzare una funzione che richiede all'utente di eseguire una nuova valutazione dei propri skill.

Impostazione della Didattica & e dello Sviluppo

A ciascun utente viene fornita una vista dei livelli di conoscenza delle proprie abilità attuali e dei livelli di skill richiesti per quel profilo. Ciò rappresenta un 'gap' nello skill – la differenza tra il livello attuale di una persona e il livello richiesto per quel profilo. È possibile creare piani di sviluppo con obiettivi e azioni di sviluppo entro determinate scadenze, impostati dai responsabili e dagli impiegati.

Le attività di formazione e sviluppo elaborate dal Cliente possono essere aggiunte per aiutare a colmare i gap degli skill individuati. Queste informazioni vengono presentate come piano per la formazione e

sviluppo di una persona e può, inoltre, essere aggregato a qualsiasi livello di unità aziendale, per fornire un piano per la formazione completo.

Analisi delle Competenze

IBM Kenexa Skills Manager consente di salvare i dati raccolti in un database delle competenze. Vengono fornite diverse opzioni guidate di menu che consentono di generare report e applicazioni di gestione aziendale.

1.2 Funzioni opzionali

Il Cliente deve disporre del modulo IBM Skills Manager on Cloud come base per l'acquisto di uno o più dei seguenti moduli.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics

fornisce viste elaborate della capacità organizzativa, dei gap degli skill a livello individuale e aziendale e delle esigenze di formazione prioritarie e normative sviluppate dal Cliente. Mediante i diversi report e dashboard preconfigurati, i Clienti ottengono una vista in tempo reale dell'inventario di competenze aziendali per l'organizzazione.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

consente di definire e gestire i requisiti di progetto, selezionare il personale in base a criteri di ricerca chiave e visualizzarne l'utilizzo, mediante la traccia della tempistica dal grafico di Gantt. Consente di assegnare il personale per i progetti in base agli skill e alla disponibilità e di creare un progetto dello stato delle risorse attuali e future.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

consente di definire i ruoli per i quali è possibile assegnare il personale esistente come candidati successori. Le figure in carica e i successori possono essere confrontati sullo stato di idoneità su una griglia a 9 caselle. Consente di visualizzare i gap di skill/competenze forniti a condizione che tali requisiti siano stati definiti.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

Consente di eseguire valutazioni degli skill rispetto alla direttiva SFIA (Skills Framework for the Information Age). SFIA è un libreria di skill per le valutazioni, concessa su licenza dalla SFIA Foundation e distribuita elettronicamente al Cliente.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

consente di definire i requisiti di conformità; fornisce una struttura comune per la gestione della conformità attraverso gli skill, le conoscenze e le esigenze di formazione/certificazione. Consente di monitorare accuratamente lo stato di conformità di tutta l'organizzazione, mediante una reportistica dettagliata e informazioni in tempo reale sulla conformità.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

consente di definire più cicli di prestazioni, ogni ciclo può essere assegnato ai team, ai reparti o alle persone. Consente di valutare gli skill e le competenze, i valori, gli obiettivi e le finalità del dipendente. Consente di raggruppare e classificare le finalità in segmenti definiti dal Cliente, dove tali finalità vengono assegnate a cascata dall'organizzazione alle persone attraverso i team. Consente di creare notifiche e promemoria automatici tramite e-mail, che possono essere personalizzati con la terminologia specifica dell'organizzazione. Consente di documentare il controllo dello stato delle prestazioni, con diverse opzioni per la reportistica.

2. Descrizione della Sicurezza

2.1 Policy della Sicurezza

IBM mantiene policy sulla privacy e sulla sicurezza che vengono comunicate ai dipendenti IBM. IBM richiede formazione in materia di privacy e sicurezza delle persone che supportano i data center IBM in tutto il mondo e un team addetto alla sicurezza focalizzato sulla sicurezza delle informazioni. Le policy e gli standard di sicurezza IBM vengono esaminati e rivalutati ogni anno. Gli incidenti inerenti alla sicurezza IBM sono gestiti in base a una procedura di risposta completa agli incidenti.

2.2 Controllo degli Accessi

L'accesso ai dati del Cliente, se richiesto, è concesso soltanto dai rappresentanti autorizzati del Supporto IBM in base al principio di separazione dei ruoli. Tutte le connessioni sono criptate durante l'accesso ai

dati del client. All'interno dei data center IBM che forniscono supporto per il Servizio Cloud non si utilizza la rete WIFI.

2.3 Integrità & Disponibilità del Servizio

Le modifiche alle risorse del sistema operativo e al software applicativo sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche di IBM. Anche le modifiche delle regole del firewall sono disciplinate dal processo di gestione delle modifiche ed esaminate separatamente dal personale addetto alla sicurezza IBM prima dell'implementazione. IBM monitora sistematicamente le risorse dei data center con frequenza h24 tutti i giorni della settimana. Una scansione della vulnerabilità interna ed esterna è condotta periodicamente da amministratori autorizzati per aiutare a rilevare e risolvere potenziali rischi inerenti alla sicurezza del sistema. I sistemi anti-virus sono attivi in tutti i data center IBM. I servizi dei data center IBM supportano svariati protocolli di distribuzione delle informazioni per la trasmissione dei dati sulle reti pubbliche. Sono inclusi, ad esempio, i protocolli HTTPS/SFTP/FTPS. I dati di backup destinati allo storage esterno al sito vengono criptati prima del trasporto.

2.4 Registrazione delle Attività

Il team IBM conserva i log delle proprie attività dove sono tecnicamente disponibili i sistemi, le applicazioni ed i dispositivi per l'infrastruttura di rete.

2.5 Sicurezza fisica

IBM mantiene costantemente gli standard per la sicurezza fisica, progettati per limitare l'accesso fisico non autorizzato alle risorse dei data center. Nei data center IBM esistono solo punti di accesso limitati, controllati da varchi con lettori di accesso e monitorati dalle telecamere di sorveglianza. L'accesso è consentito solo al personale autorizzato dotato di accesso consentito. I badge di accesso o le autorizzazioni per l'accesso al data center senza badge vengono forniti al personale autorizzato addetto alla sicurezza ed alle operazioni. Al termine dell'attività, i dipendenti vengono rimossi dall'elenco di accesso e, se dispongono di un badge, devono restituirlo. Il personale addetto alla sicurezza ed alle operazioni non IBM viene registrato all'ingresso della sede ed accompagnato all'interno della sede. Le aree di consegna, le banchine di carico ed altri punti della sede dove possono avere accesso persone non autorizzate sono controllati.

2.6 Conformità

IBM certifica le proprie prassi sulla privacy ogni anno, in conformità ai Principi Safe Harbor dell'U.S. Department of Commerce: Avvisi e Comunicazioni, Selezione, Trasferimenti successivi, Accesso e Accuratezza, Sicurezza e Vigilanza/applicazione. La revisione standard di settore Tipo SSAE 16 (precedentemente SAS 70), o equivalente, viene eseguita ogni anno nei data center di produzione. IBM esamina la sicurezza e le attività inerenti alla privacy per la conformità ai requisiti aziendali di IBM. Valutazioni e verifiche sono condotte periodicamente da IBM per confermare la conformità alle proprie policy sulla sicurezza delle informazioni. Ogni anno viene effettuata una formazione sulla sicurezza e sulla sensibilizzazione del personale dai dipendenti di IBM e dei fornitori. Ogni anno vengono riaffermati gli obiettivi e le responsabilità dell'attività svolta dal personale in merito al rispetto della condotta etica professionale, della riservatezza e agli obblighi di IBM sulla sicurezza.

3. Informazioni sulla Titolarità, la Fatturazione e la Durata

3.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le offerte del Servizio Cloud sono vendute secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. "Accesso" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso rappresenta il diritto di utilizzare il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare l'offerta del Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.
- b. "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate e dedicate per ciascun singolo Utente Autorizzato, al quale è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) o nel Documento d'Ordine.

3.2 Corrispettivi e Fatturazione

L'importo da pagare per le offerte del Servizio Cloud è specificato nel Documento d'Ordine.

3.2.1 Setup

I corrispettivi per il Setup saranno specificati nel Documento d'Ordine.

3.2.2 Eccedenze

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di fatturazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE inclusa nel Documento d'Ordine, al Cliente verrà fatturato mensilmente un sovrapprezzo, calcolato applicando la tariffa specificata nel Documento d'Ordine.

3.3 Opzioni di Durata e Rinnovo

3.3.1 Durata

La Durata del Servizio Cloud avrà inizio quando IBM comunicherà al Cliente che ha accesso alle parti del Servizio Cloud descritte nel Documento d'Ordine. La sezione della PoE del Documento d'Ordine confermerà la data esatta di inizio e fine del periodo della Durata Contrattuale, nonché le modalità di eventuali rinnovi. Al Cliente è consentito aumentare il livello di utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di Durata contrattuale contattando IBM o un Business Partner IBM. IBM confermerà il livello d'utilizzo incrementato nel Documento d'Ordine.

3.3.2 Opzioni di Rinnovo della Durata contrattuale dei Servizi Cloud

Nella Documentazione d'Ordine sarà stabilito se il Servizio Cloud sarà rinnovato alla fine del periodo della Durata contrattuale, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

a. **Rinnovo Automatico**

Se la Documentazione d'Ordine del Cliente indica che il rinnovo dei servizi del Cliente è automatico, il Cliente può terminare il Servizio Cloud in scadenza, inoltrando una richiesta scritta almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di durata contrattuale stabilita nella Documentazione d'Ordine. Se IBM o un Business Partner IBM non riceve alcun avviso di cessazione del Servizio Cloud entro la data di scadenza, l'abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine, come stabilito nella sezione relativa alla PoE della Documentazione d'Ordine.

b. **Fatturazione Continuativa**

Quando nella Documentazione d'Ordine è indicato che la fatturazione del Cliente è continua, il Cliente continuerà ad avere accesso al Servizio Cloud il cui utilizzo gli sarà fatturato senza interruzioni. Per sospendere l'utilizzo del Servizio Cloud e arrestare il processo di fatturazione continua, il Cliente deve fornire ad IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso al Servizio Cloud del Cliente. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, il Cliente dovrà corrispondere tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

c. **Rinnovo su Richiesta**

Se nella Documentazione d'Ordine è indicato che il tipo di rinnovo per il Cliente è "a termine", il Servizio Cloud terminerà alla fine del periodo della durata contrattuale e l'accesso del Cliente al Servizio Cloud sarà disabilitato. Per continuare ad utilizzare il Servizio Cloud oltre la data di fine, il Cliente dovrà effettuare un Ordine rivolgendosi al rappresentante commerciale IBM o al Business Partner IBM, per acquistare un nuovo periodo di abbonamento.

4. Supporto tecnico

Il supporto clienti della baseline viene fornito per l'offerta del Servizio Cloud e il Software di Abilitazione, quando applicabile, durante il periodo di abbonamento. Il supporto tecnico e clienti disponibile per il Cliente è descritto dettagliatamente alla seguente pagina web:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportskm.html>.

5. Ulteriori Informazioni

5.1 Dati normativi

Fatto salvo quanto diversamente stabilito, IBM a scopo di ricerca normativa, di analisi e reportistica, può raccogliere ed utilizzare i contenuti del Cliente forniti a IBM ai sensi della presente Descrizione dei Servizi, in formato aggregato e anonimo (il Cliente, cioè, non può essere identificato come fonte delle

informazioni riservate, facendo in modo di rimuovere tutte le informazioni di carattere personale che potrebbero consentire l'identificazione di singoli impiegati e/o candidati). Le disposizioni di questo articolo saranno valide oltre il termine o la scadenza della transazione.

5.2 Restituzione o Rimozione dei Dati del Cliente

A fronte della richiesta scritta del Cliente dopo recesso/risoluzione o alla scadenza della presente Descrizione dei Servizi o dell'Accordo, IBM, in conformità alle proprie policy di backup e conservazione, distruggerà o restituirà al Cliente tutto il contenuto di proprietà del Cliente reso disponibile per il Servizio Cloud.

5.3 Raccolta di Dati

Il Cliente accetta che IBM possa utilizzare cookie e tecnologie di tracciamento per riunire informazioni che possano rendere identificabile una persona nella raccolta di statistiche di utilizzo e informazioni progettate per migliorare l'esperienza utente e/o adattare le interazioni con gli utenti in base a <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Se è richiesto dalla legge applicabile, il Cliente deve comunicare agli utenti ed ottenere il consenso per le suddette operazioni.

5.4 Elaborazione dei Dati

Per le transazioni eseguite in tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea, Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera, vengono applicate le seguenti condizioni:

Il Cliente accetta che IBM possa trattare il Contenuto, inclusi i Dati Personali, entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Inghilterra, India, Irlanda e Stati Uniti.

In base alla struttura di supporto del servizio specifica del Cliente, il Cliente inoltre accetta che IBM possa trattare il Contenuto, inclusi i Dati Personali, entro i confini nazionali degli ulteriori paesi indicati di seguito: Australia, Brasile, Canada, Francia, Finlandia, Germania, Hong Kong, Giappone, Nuova Zelanda, Singapore, Sud Africa, Svezia ed Emirati Arabi Uniti.

Il Cliente accetta che IBM possa, previa comunicazione, modificare questo elenco di paesi qualora lo ritenesse ragionevolmente necessario per l'erogazione dei Servizi Cloud.

Qualora le direttive 'US-EU and Swiss-EU Safe Harbor Frameworks' non siano applicabili ad un trasferimento di Dati Personali Svizzeri o EEA, le parti o le relative Consociate possono stipulare accordi 'EU Model Clause' non modificati standard separati in conformità alla EC Decision 2010/87/EU con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di Durata e Rinnovo"

Firma e timbro del Cliente

Data: