

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze

Poniżej opisano ofertę Usług Przetwarzania w Chmurze, które mogą zostać zamówione przez Klienta. W paragrafie 1.1 poniżej przedstawiono ofertę podstawową, którą Klient musi zamówić, aby korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze. W paragrafie 1.2 opisano składniki opcjonalne, które mogą zostać zamówione przez Klienta. Oferty zamówione przez Klienta są wyszczególnione w jego Dokumencie Zamówienia. W celach związanych z niniejszą Usługą Przetwarzania w Chmurze Dokument Zamówienia będzie się składał z Oferty Cenowej przedstawionej Klientowi przez IBM oraz z otrzymanego od IBM dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który potwierdza udostępnienie Usługi Przetwarzania w Chmurze, określa daty jej rozpoczęcia i zakończenia oraz informuje, od kiedy rozpocznie się wystawianie faktur.

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Rozwiązanie IBM Kenexa Skills Manager on Cloud umożliwia Klientowi określanie wymagań dotyczących kwalifikacji, rejestrowanie faktycznych kwalifikacji pracowników, analizowanie uzyskiwanych informacji i wykorzystywanie wyników analiz w praktyce. Usługę IBM Kenexa Skills Manager on Cloud wykupuje się według liczby autoryzowanych użytkowników. Poniżej znajduje się ogólny opis procesu oceny kwalifikacji i możliwości pracowników:

Określanie kwalifikacji

Rozwiązanie IBM Kenexa Skills Manager umożliwia przechowywanie i udostępnianie struktur kwalifikacji lub kompetencji, a także oferuje narzędzia służące do rozszerzania i dostosowywania powyższych struktur. Użytkownicy mogą tworzyć struktury obejmujące różną liczbę kategorii kwalifikacji, konkretnych kwalifikacji i zakresów poziomów kwalifikacji (wyrażonych liczbowo). Ponadto istnieje możliwość umieszczania w systemie wielu różnych struktur przeznaczonych do udostępniania odrębnym grupom odbiorców w przedsiębiorstwie.

Tworzenie profili

Rozwiązanie IBM Kenexa Skills Manager umożliwia tworzenie profili i przypisywanie do nich kwalifikacji określonych w zapisanych w systemie strukturach kwalifikacji i kompetencji. Profil służy do wskazywania konkretnych kwalifikacji wymaganych w przypadku danego pracownika oraz ich oczekiwanego poziomu.

Tworzenie modelu struktury organizacyjnej

Za pomocą rozwiązania IBM Kenexa Skills Manager można opracować model struktury organizacyjnej, od którego zależy między innymi to, kto będzie odpowiadać za sprawdzanie poprawności oceny kwalifikacji poszczególnych pracowników. Wzorcowa struktura organizacyjna jest następnie wykorzystywana do grupowania raportów dotyczących kwalifikacji pracowników.

Dokonywanie oceny kwalifikacji

Każdy pracownik ma do dyspozycji widok przedstawiający kwalifikacje związane z jego profilem, w ramach którego może wybrać poziom najlepiej odzwierciedlający jego faktyczne umiejętności. Użytkownik może również dokonać oceny kwalifikacji, które nie są uznawane za kluczowe w przypadku danego stanowiska (pracownik może na przykład mieć kwalifikacje zdobyte i wykorzystywane na poprzednim stanowisku lub u poprzedniego pracodawcy). Oprócz tego system umożliwia użytkownikom samodzielny wybór profili zawodowych.

Potwierdzanie ocen

Na kolejnym etapie procesu przełożony może potwierdzić lub zakwestionować określony przez pracownika poziom umiejętności. W przypadku rozbieżności między oceną pracownika a oceną przełożonego ten ostatni może skorzystać z opcji umożliwiającej wysłanie do pracownika prośby o ponowne dokonanie oceny posiadanych kwalifikacji.

Ustalanie planu kształcenia i doskonalenia zawodowego

Każdy pracownik ma do dyspozycji widok przedstawiający aktualny poziom kwalifikacji i faktyczne wymagania związane z danym profilem. Na tej podstawie można określić tzw. lukę kompetencyjną, czyli różnicę między aktualnym poziomem kwalifikacji danej osoby a poziomem wymaganym zgodnie z jej profilem. Uzyskane informacje pozwalają tworzyć plany doskonalenia zawodowego, w których określa się cele i działania (ustalane wspólnie przez przełożonego i pracownika) oraz terminy ich realizacji.

W celu zniwelowania stwierdzonych luk kompetencyjnych w planach można również uwzględnić działania z zakresu kształcenia i doskonalenia zawodowego opracowane przez Klienta. Informacje są prezentowane w formie planu kształcenia i doskonalenia zawodowego dotyczącego danego pracownika, ale można je również scalać na poziomie dowolnej jednostki organizacyjnej w celu stworzenia wszechstronnego planu szkoleń.

Analizowanie kwalifikacji

Rozwiązanie IBM Kenexa Skills Manager umożliwia zapisywanie zestawień danych w bazie danych kwalifikacji. Dostępnych jest również kilka opcji obsługiwanych za pomocą menu, dzięki którym można generować raporty i wnioski dotyczące zarządzania.

1.2 Składniki opcjonalne

Aby móc nabyć jeden lub kilka z poniższych modułów, Klient musi dysponować podstawowym rozwiązaniem IBM Skills Manager on Cloud.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics

Moduł ten pozwala uzyskać rozszerzony obraz możliwości danej jednostki organizacyjnej, luk kompetencyjnych na poziomie poszczególnych pracowników i całej jednostki oraz konkretnych, uszeregowanych według priorytetów wymagań Klienta w zakresie kształcenia. Korzystając z kilku wstępnie skonfigurowanych raportów i paneli kontrolnych, Klient może dokonać w czasie rzeczywistym przeglądu kwalifikacji, jakimi dysponuje dana jednostka organizacyjna.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

Moduł ten umożliwia określanie wymagań dotyczących projektów i zarządzanie nimi, dobieranie pracowników na podstawie najważniejszych kryteriów wyszukiwania oraz monitorowanie wykorzystania zasobów za pomocą funkcji kontroli czasu pracy (obejmującej wykres Gantta). Ponadto dostępne są funkcje pozwalające przypisywać pracowników do projektów zależnie od kwalifikacji i dostępności oraz tworzyć plany wykorzystania zasobów na podstawie obecnej i prognozowanej sytuacji.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

Moduł ten pozwala określić stanowiska, które dotychczasowi pracownicy będą mogli w przyszłości objąć w ramach planowania sukcesji. Narzędzie umożliwia porównywanie stanu gotowości pracowników obecnie zatrudnionych na wskazanych stanowiskach i ich potencjalnych następców przy użyciu specjalnej tabeli (ang. 9-box grid), a także wyświetlanie informacji o lukach kompetencyjnych (pod warunkiem wcześniejszego zdefiniowania odpowiednich wymagań).

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

Moduł ten umożliwia dokonywanie oceny kwalifikacji zgodnie z modelem SFIA (Skills Framework for the Information Age). SFIA to biblioteka kwalifikacji utworzona na potrzeby oceny pracowników, udostępniana Klientowi w formie elektronicznej na mocy licencji udzielanej przez organizację SFIA Foundation.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

Moduł ten umożliwia określanie wymagań w zakresie zgodności z przepisami, a także oferuje wspólne środowisko pozwalające zarządzać zgodnością na podstawie ustalonych wymagań dotyczących kwalifikacji, wiedzy oraz szkoleń i certyfikacji. Ponadto narzędzie umożliwia precyzyjne monitorowanie statusu zgodności w całym przedsiębiorstwie, w tym tworzenie szczegółowych raportów i uzyskiwanie informacji o zgodności w czasie rzeczywistym.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

Moduł ten umożliwia określanie wielu cykli zarządzania jakością pracy i indywidualne przypisywanie ich do zespołów, funkcji lub osób, a także dokonywanie oceny kwalifikacji, kompetencji, wartości i celów pracowników. Ponadto umożliwia grupowanie lub klasyfikowanie celów na podstawie zdefiniowanych przez Klienta segmentów i przekazywanie ich kaskadowo z poziomu całego przedsiębiorstwa poprzez zespoły poszczególnym pracownikom. Pozostałe funkcje obejmują tworzenie automatycznych powiadomień i przypomnień przesyłanych pocztą elektroniczną, które można modyfikować zgodnie z

terminologią stosowaną w danej strukturze organizacyjnej, a także generowanie raportów z kontroli jakości pracy (z wykorzystaniem kilku dostępnych opcji raportowania).

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, o których informuje swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych na całym świecie ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Bezpieczeństwem informacji zajmuje się dział bezpieczeństwa IBM. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z kompleksową procedurą reagowania.

2.2 Kontrola dostępu

Dostęp do danych Klientów, o ile jest on wymagany, mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Podczas uzyskiwania dostępu do danych klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych. W centrach przetwarzania danych IBM, które obsługują niniejszą Usługę Przetwarzania w Chmurze, nie stosuje się łączności Wi-Fi.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje zasobów systemu operacyjnego i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są odrębnie przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. IBM systematycznie monitoruje zasoby centrum przetwarzania danych w trybie 24x7. Autoryzowani administratorzy regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM działają też systemy antywirusowe. Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

2.4 Rejestrowanie działań

Jeśli jest to możliwe ze względów technicznych, IBM prowadzi dzienniki działań w odniesieniu do systemów, aplikacji i urządzeń infrastruktury sieciowej.

2.5 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do zasobów centrów przetwarzania danych bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane przy użyciu czytników kart identyfikacyjnych uprawniających do wstępu i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Karty identyfikacyjne lub zezwolenia na wstęp do centrum przetwarzania danych bez takich kart są wydawane tylko upoważnionym pracownikom obsługi i ochrony. Z chwilą rozwiązania stosunku pracy pracownicy są usuwani z listy dostępu, a także mają obowiązek zwrócić posiadane karty identyfikacyjne. Pracownicy obsługi i ochrony spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie pracownika IBM. Obszary dostaw, rampy załadownicze i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieupoważnione, są kontrolowane.

2.6 Zgodność

IBM co roku uzyskuje certyfikat potwierdzający zgodność procedur IBM w obszarze ochrony prywatności z założeniami programu Safe Harbor amerykańskiego Departamentu Handlu w odniesieniu do ogłoszenia, wyboru, dalszego przekazywania, dostępu, dokładności, bezpieczeństwa i nadzoru/egzekwowania. Ponadto w naszych centrach przetwarzania danych produkcyjnych każdego roku jest przeprowadzany audyt według standardu branżowego SSAE typu 16 (dawnej SAS 70) lub jego odpowiednika. IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z wymaganiami biznesowymi IBM. IBM regularnie przeprowadza oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i dostawców IBM co roku biorą udział w kursach i szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa. Również raz na rok personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

3. Informacje o uprawnieniach, rozliczeniach i okresie obowiązywania

3.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Zamówienia:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Dostęp. Dostęp oznacza prawo do używania Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Zamówienia.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Autoryzowany Użytkownik. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Zamówienia.

3.2 Opłaty i rozliczenia

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

3.2.1 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Zamówienia.

3.2.2 Nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie przez Klienta Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w części PoE Dokumentu Zamówienia, Klientowi zostanie wystawiona, zgodnie z postanowieniami Dokumentu Zamówienia, faktura z tytułu nadwyżki.

3.3 Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

3.3.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu elementów Usługi Przetwarzania w Chmurze opisanych w Dokumencie Zamówienia. Dokładny termin rozpoczęcia i termin zakończenia okresu obowiązywania oraz zasady dotyczące jego ewentualnego odnowienia zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku IBM potwierdzi zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

3.3.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

a. Automatyczne odnowienie

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określonymu w części PoE Dokumentu Zamówienia.

b. Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90

(dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

c. **Wymagane odnowienie**

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

4. Wsparcie techniczne

Podstawowe wsparcie dla klientów jest oferowane w odniesieniu do oferty Usług Przetwarzania w Chmurze i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Szczegółowe informacje o dostępnym wsparciu dla Klienta oraz wsparciu technicznym można znaleźć pod adresem: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportskm.html>.

5. Informacje dodatkowe

5.1 Dane normatywne

Bez względu na stanowiące inaczej warunki IBM ma prawo przechowywać i wykorzystywać zawartość udostępnioną IBM przez Klienta na mocy niniejszego Opisu Usługi w postaci zbiorczej i anonimowej (tzn. w postaci, która uniemożliwia zidentyfikowanie Klienta jako źródła informacji poufnych, oraz pod warunkiem usunięcia informacji umożliwiających zidentyfikowanie poszczególnych pracowników i/lub osób ubiegających się o pracę) wyłącznie do prowadzenia badań i analiz normatywnych oraz raportowania. Postanowienia niniejszego ustępu pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy dotyczącej transakcji.

5.2 Zwrot lub usunięcie danych Klienta

Na pisemne żądanie Klienta IBM z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszego Opisu Usługi lub Umowy usunie całą zastrzeżoną zawartość udostępnioną na potrzeby Usługi Przetwarzania w Chmurze lub zwróci ją Klientowi (z zastrzeżeniem obowiązujących w IBM procedur tworzenia kopii zapasowych i przechowywania danych).

5.3 Gromadzenie danych

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Jeśli wymaga tego obowiązujące prawo, Klient potwierdza, że powiadomił użytkowników o wszystkich powyższych działaniach i uzyskał ich zgodę na takie działania.

5.4 Przetwarzanie danych

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Anglii, Indii, Irlandii i Stanów Zjednoczonych.

Zależnie od struktury wspomagającej w danym przypadku świadczenie usług Klient wyraża również zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju na terenie następujących państw dodatkowych: Australii, Brazylii, Francji, Finlandii, Hongkongu, Japonii, Kanady, Niemiec, Nowej Zelandii, RPA, Singapuru, Szwecji i Zjednoczonych Emiratów Arabskich.

Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z terytorium EOG lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska i Stany Zjednoczone-Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów)

zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.