

## **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud**

Nel presente documento è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica la parte contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

### **1. Servizio Cloud**

#### **1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud**

L'offerta IBM Kenexa Skills Manager on Cloud consente al Cliente di definire i requisiti delle competenze, di individuare le competenze dei dipendenti e, quindi, di analizzare ed applicare i risultati. L'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud è disciplinato dal numero di Utenti Autorizzati che il Cliente acquista, come specificato nella PoE (PoE of Entitlement). Il Servizio Cloud fornirà al Cliente i seguenti tipi di competenze e funzionalità di valutazione della capacità.

- Definire le competenze – consente l'hosting di competenze o di contesti di competenze. Il Servizio Cloud fornisce anche i tool che è possibile utilizzare per estendere o personalizzare un contesto. È possibile organizzare i contesti delle competenze con numeri variabili di categorie di competenze, di competenze e intervalli di livelli numerici di competenze. È inoltre possibile inserire nel sistema numerosi contesti e mostrarli a gruppi separati all'interno dell'azienda.
- Definire i profili del lavoro – consente di creare profili e associarli alle competenze attinte dai contesti delle competenze e professionalità inserite nel sistema. Il profilo del lavoro definisce le competenze richieste e il livello di conoscenza richiesto per ciascuna competenza.
- Creare il modello organizzativo – consente di creare un modello di struttura organizzativa che influenzi chi convalida le valutazioni delle competenze di ciascun dipendente. Il modello di struttura organizzativa viene quindi utilizzato per raggruppare la reportistica inerente agli skill degli impiegati.
- Valutare le competenze – consente alle persone di visualizzare le competenze relative al proprio profilo. L'utente seleziona il livello che meglio definisce la conoscenza delle sue competenze. Per un utente è possibile, inoltre, valutare le competenze che non sono fondamentali per il suo ruolo. L'utente, ad esempio, può conservare le competenze sviluppate e utilizzate 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.
- Confermare le valutazioni – consente al responsabile di confermare o di mettere in discussione la conoscenza delle competenze dei 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 delle proprie competenze.
- Impostare formazione & sviluppo – fornisce a un utente la possibilità di visualizzare i livelli di conoscenza delle sue abilità attuali e dei livelli di competenze richiesti per il proprio profilo. Ciò rappresenta una 'lacuna' nelle competenze – la differenza tra il livello attuale di una persona e il livello richiesto per quel profilo. Per affrontare il problema, il programma consente di creare piani di sviluppo con obiettivi e azioni di sviluppo programmati e impostati da manager e impiegati. Le attività di formazione e sviluppo elaborate dal Cliente possono essere aggiunte per aiutare a colmare le lacune delle competenze individuate. Queste informazioni vengono presentate come piano per la formazione e sviluppo di una persona che può, inoltre, essere aggregato a qualsiasi livello di unità aziendale, per fornire un piano di formazione completo.
- Analizzare le competenze – salva i dati raccolti in un database di competenze. Vengono fornite diverse opzioni guidate di menu che consentono di generare report e applicazioni di gestione aziendale.

#### **1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud**

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud fornisce un repository centralizzato per il contenuto del lavoro del Cliente che può essere utilizzato per gestire e sviluppare le competenze, i modelli e le descrizioni dei lavori, nonché collaborare con altre applicazioni. L'uso da parte del Cliente del Servizio Cloud è disciplinato dal numero di Istanze richieste dal Cliente e specificato nella PoE (PoE of Entitlement). Il Servizio Cloud fornirà al Cliente i seguenti tipi di competenze e funzionalità di valutazione della capacità:

- Definire le competenze – consente l'hosting di competenze o di contesti di competenze. Il Servizio Cloud fornisce anche i tool che è possibile utilizzare per estendere o personalizzare un contesto. È possibile organizzare i contesti delle competenze con numeri variabili di categorie di competenze, di competenze e intervalli di livelli numerici di competenze. È inoltre possibile inserire nel sistema numerosi contesti e mostrarli a gruppi separati all'interno dell'azienda.
- Definire i profili del lavoro – consente di creare profili e associarli alle competenze attinte dai contesti delle competenze e professionalità inserite nel sistema. Il profilo del lavoro definisce le competenze richieste e il livello di conoscenza richiesto per ciascuna competenza.

## 2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle Specifiche Tecniche di Protezione e Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche) sono descritte le informazioni specifiche per il Servizio Cloud riguardanti il tipo di Contenuto abilitato al trattamento, le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Tutti i dettagli o i chiarimenti e le condizioni, inclusa la responsabilità del Cliente riguardanti l'utilizzo di un Servizio Cloud e le funzionalità di protezione dei dati, se presenti, sono specificati nel presente articolo. Potrebbe essere applicabile più di una Specifica Tecnica per l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud, in base alle opzioni selezionate dal Cliente. Le Specifiche Tecniche potrebbero essere disponibili solo in inglese e non nella lingua locale. Fatte salve eventuali normative locali inderogabili, le parti convengono di comprendere l'inglese e che si tratta di una lingua appropriata per quanto riguarda l'acquisto e l'utilizzo dei Servizi Cloud. Le seguenti Specifiche Tecniche si applicano al Servizio Cloud e alle sue opzioni disponibili.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1392842937114>

Il Cliente è responsabile di applicare le misure necessarie per ordinare, abilitare o utilizzare le funzioni di protezione dei dati disponibili per un Servizio Cloud e accettare la responsabilità dell'utilizzo dei Servizi Cloud qualora non adotti tali misure, compreso il rispetto dei requisiti di legge per la protezione dei dati o altri requisiti normativi riguardanti il Contenuto.

Il DPA (Data Processing Addendum) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> si applica e completa l'Accordo qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (European General Data Protection Regulation, (EU/2016/679) (GDPR) si applichi al Contenuto. La Specifica Tecnica applicabile a questo Servizio Cloud costituisce l'Appendice DPA.

## 3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") sulla disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

### 3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve inviare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

Per i Servizi Cloud in bundle (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio Cloud in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio Cloud. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo Servizio Cloud all'interno di un bundle in un determinato momento.

### 3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
Meno del 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Meno del 95,0%	10%

\* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti in un mese contrattuale.

Il Cliente può recedere dai Servizi Cloud se la Percentuale di Disponibilità è inferiore al 95% per tre mesi su un periodo di sei mesi e IBM fornirà un rimborso per eventuali canoni prepagati per cui tali Servizi Cloud non sono ancora stati forniti.

### 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email ed un sistema online di reportistica dei problemi. Il supporto della baseline del Cliente viene fornito con l'offerta del Servizio Cloud e il Software di Abilitazione, quando applicabile, durante il periodo di abbonamento. Il supporto tecnico e il servizio clienti disponibile è descritto dettagliatamente alla pagina web:

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

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	<b>Inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro 4 ore lavorative
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro 12 ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 24 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 48 ore lavorative

## **5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione**

### **5.1 Calcolo dei Corrispettivi**

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento d'Ordine:

- "Accesso" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Accesso è il diritto di utilizzo del Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere un'unica titolarità di Accesso al fine di utilizzare il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE.
- "Utente Autorizzato" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Utenti Autorizzati ai quali è stato concesso l'accesso al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE o nel Documento d'Ordine del Cliente.
- "Istanza" è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

### **5.2 Corrispettivi di Setup**

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

### **5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo**

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato nella PoE, sarà addebitato un corrispettivo di sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

### **5.4 Corrispettivi per i Servizi in Remoto**

Il servizio in remoto sarà fatturato in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine e scadrà a 90 giorni dall'acquisto, indipendentemente dal fatto che il servizio in remoto sia stato utilizzato.

### **5.5 Frequenza di fatturazione**

In base alla frequenza di fatturazione selezionata, IBM fatturerà al Cliente i corrispettivi esigibili all'inizio del periodo della frequenza di fatturazione, ad eccezione dei corrispettivi di sovrapprezzo e di utilizzo che saranno addebitati con fattura posticipata.

### **5.6 Verifica**

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta i record e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

## **6. Opzioni di Durata e Rinnovo**

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di disdetta almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

## **7. Ulteriori condizioni**

### **7.1 Disposizioni Generali**

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Il Cliente non può utilizzare i Servizi Cloud, in modo indipendente o in combinazione con altri servizi o prodotti a supporto delle seguenti attività ad alto rischio: progettazione, costruzione, controllo o manutenzione di attrezzature nucleari, sistemi di trasporto pubblico, apparecchiature belliche, navigazione o comunicazioni aeree o altre attività ove un errore del [programma] potrebbe comportare materialmente una minaccia di morte o gravi lesioni a persone.

### **7.2 Dati normativi**

In deroga a qualunque disposizione contraria, e solo a scopo di ricerca normativa, analisi e reportistica, IBM può raccogliere ed utilizzare il contenuto del Cliente fornito a IBM in base alla 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 tutti i dati di natura 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.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo", "Disposizioni Generali".

---

Firma e timbro del Cliente

Data: