

IBM Watson Talent Insights

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται το συμβαλλόμενο μέρος, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες του και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

IBM Watson Talent Insights with 10 Users

Το IBM Watson Talent Insights είναι μια λύση ανάλυσης δεδομένων ταλέντων που παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων ανθρωπίνων πόρων για την εξαγωγή τεκμηριωμένων πληροφοριών και αξιοποιησιμής γνώσης.

- Καθοδηγούμενη ανεύρεση δεδομένων – Οι χρήστες μπορούν να ξεκινήσουν τη διαδικασία ανάλυσης επιλέγοντας από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις βασίζονται στα χρησιμοποιούμενα πρότυπα δεδομένων ταλέντων.
- Γλώσσα – Η προσφορά είναι διαθέσιμη στα Αγγλικά.
- Πρόσβαση – Ο Πελάτης λαμβάνει μια διεύθυνση URL με ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης για κάθε χρήστη που θα αποκτά πρόσβαση στο Talent Insights. Οι Πελάτες που έχουν αγοράσει το IBM Kenexa Talent Acquisition θα αποκτούν πρόσβαση στο Watson Talent Insights μέσω μιας πύλης ενιαίας πρόσβασης.
- Περιλαμβάνει 10 χρήστες.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Watson Talent Insights.
- Τα μέγιστα όρια για το τράβηγμα και εναπόθεση (drag & drop) αρχείων προς μεταφόρτωση στο Talent Insights είναι 10.000.000 γραμμές και 512 στήλες. Το μέγιστο μέγεθος ενός αρχείου είναι 4 GB. Για καλύτερη αναλυτική απόδοση συνιστάται στους χρήστες να μεταφορτώνουν αρχεία που δεν υπερβαίνουν τις 70 στήλες.

1.1 Προαιρετικές Υπηρεσίες

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

Το IBM Watson Talent Insights Additional User είναι μια προσφορά συνδρομής που παρέχει πρόσθετα δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών επιπλέον των 10 χρηστών που περιλαμβάνονται στη βασική συνδρομή.

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

Το IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement μπορεί να αγοραστεί είτε ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up) είτε ως Κατ' Απαίτηση (On Demand) υπηρεσία Προετοιμασίας και περιλαμβάνει τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM στον ορισμό και ιεράρχηση επιχειρηματικών προβλημάτων για ανάλυση, τη συζήτηση των αναγκών και της διαθεσιμότητας δεδομένων για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων/υποθέσεων σχετικά με ένα επιχειρηματικό πρόβλημα, την εκπαίδευση στη χρήση προϊόντων και την παροχή καθοδήγησης στη χρήση των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble για την άντληση εμπειριστατωμένης γνώσης. Δεν περιλαμβάνονται υπηρεσίες προετοιμασίας (preparation) ή ενοποίησης (integration) δεδομένων (συμπεριλαμβανομένης της ανανέωση/επαναφόρτωσης δεδομένων). Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως. Η Υπηρεσία Cloud είναι ένα ενιαίο προϊόν με διάφορες κατονομαζόμενες λειτουργίες, όπως π.χ. οι Explore, Predict και Assemble.

- Η λειτουργία Explore αξιοποιεί γνωσιακή τεχνολογία για τον εντοπισμό και την ανάδειξη τάσεων και σχέσεων σε δεδομένα, καθιστώντας δυνατή την προσαρμοσμένη οπτικοποίηση δεδομένων με τη χρήση φυσικής γλώσσας.
- Η λειτουργία Predict αξιοποιεί σύνθετους αλγόριθμους για την παροχή προγνώσεων που βασίζονται σε πεδία δεδομένων εκκίνησης.

- Η λειτουργία Assemble επιτρέπει στους χρήστες να ανταλλάσσουν τις πληροφορίες που εντόπισαν και συγκέντρωσαν με τις λειτουργίες Explore και Predict.

Ορισμός των Φάσεων:

α. Φάση I – Ορισμός Επιχειρηματικών Προβλημάτων (Business Problem Definition)

- Εξ αποστάσεως διεξαγόμενη εναρκτήρια σύσκεψη
 - Τα επιχειρηματικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο Πελάτης ορίζονται και ιεραρχούνται από τον Πελάτη σε συνεργασία με έναν καθορισμένο από την IBM σύμβουλο.
 - Προσδιορισμός των κύριων επιχειρηματικών προβλημάτων, των στρατηγικών στόχων και των ενδιαφερόντων του Πελάτη αναφορικά με δεδομένα του Talent Insights Explore και Predict και προσδιορισμός μιας συγκεκριμένης περιοχής ανάλυσης για τη δέσμευση.
 - Παροχή εναρκτήριας παρουσίασης και γραπτής σύνοψης στην οποία περιγράφονται τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και οι στρατηγικοί στόχοι, καθώς και η συμφωνημένη περιοχή ανάλυσης για τις λειτουργίες Explore και Predict στην οποία θα επικεντρώνεται η δέσμευση. Προσδιορισμός προκαταρκτικών Πηγών Δεδομένων HR από την IBM.
- Εξέταση αναγκών και διαθεσιμότητας δεδομένων
 - Στο πλαίσιο του σεναρίου χρήσης πρώτης προτεραιότητας, προσδιορισμός των αναγκών και της διαθεσιμότητας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου ενός ορισμού γενικού επιπέδου των αποτελεσμάτων, του τρόπου μέτρησής τους, των μονάδων ανάλυσης και των πιθανών μεταβλητών εισόδου (πρόβλεψης) και των αντίστοιχων υποθέσεων.
 - Συζήτηση των στόχων αναφορικά με την προετοιμασία και ενοποίηση δεδομένων και ορισμός του μέλους της ομάδας του Πελάτη που θα είναι υπεύθυνο για την επιμέλεια των δεδομένων για την ανάλυση.
 - Διεξαγωγή μιας συνεδρίας αναπαραγωγής δεδομένων για την εξέταση και επικύρωση δεδομένων (χρησιμοποιώντας τις λειτουργίες Refine and Explore/Assemble) σε συνεργασία με τον Πελάτη μετά την προετοιμασία των δεδομένων και τη φόρτωσή τους στο IBM Watson Talent Insights.
 - Παροχή προτάσεων για τις μεταβλητές και την παραδιδόμενη από τον Πελάτη δομή δεδομένων.
 - Παροχή προτάσεων για την κατάλληλη δομή των παραδιδόμενων δεδομένων. Ως σημείο έναρξης θα χρησιμοποιηθούν τα προϋπάρχοντα πρότυπα, εφόσον αυτά είναι διαθέσιμα και κατάλληλα.

β. Φάση II – Ανάλυση και Κατανόηση (Analysis and Insights)

- Ανταλλαγή διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που ορίστηκαν κατά την εναρκτήρια σύσκεψη.
 - Το Talent Insights βασίζεται στη χρήση των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble.
- Επίδειξη και κοινοποίηση βέλτιστων πρακτικών του Talent Insights ώστε να βοηθιέται ο Πελάτης στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εργαλείου.
 - Περιλαμβάνει μια επίδειξη και βέλτιστες πρακτικές για τη χρήση των λειτουργιών Predict και Assemble.
- Συμβουλές και βοήθεια στην προετοιμασία χειριστηρίων (dashboards) της λειτουργίας Assemble και εκπαίδευση στις δυνατότητες της λειτουργίας Assemble.
- Συμβουλές και βοήθεια στη σχεδίαση και προετοιμασία του προγνωστικού μοντέλου για ένα επιχειρηματικό πρόβλημα (ανάλογα με την περίπτωση), μαζί με εμπειριστατωμένη εκπαίδευση στις δυνατότητες της λειτουργίας Predict.
- Εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις για 5 διαδοχικές εβδομάδες με τους χρήστες του Talent Insights και την ομάδα έργου για τη συζήτηση διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους.
- Ανάλυση ερωτήσεων που σχετίζονται με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν και μια περίληψη των αποτελεσμάτων με τη μορφή μιας παρουσίασης που θα παραδοθεί στον Πελάτη, ένας οδηγός αναφοράς δεδομένων στον οποίο περιγράφονται τα πεδία δεδομένων του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο εργαλείο,

και μια παρουσίαση εκπαίδευσης που θα βοηθά τον Πελάτη στην κατανόηση των λειτουργιών που σχετίζονται συγκεκριμένα με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν.

γ. Φάση III – Εξέταση και Ολοκλήρωση (Review and Wrap Up)

- Επιτελική παρουσίαση (εξ αποστάσεως παραδιδόμενη) για τις διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα.
 - Περιλαμβάνει μια επισκόπηση των επιχειρηματικών προβλημάτων, της μεθοδολογίας και των κύριων ερευνητικών ερωτήσεων και υποθέσεων που δοκιμάστηκαν με χρήση του Talent Insights.
 - Περιλαμβάνει μια συζήτηση των αποτελεσμάτων από/στις λειτουργίες Explore, Predict ή/και Assemble για τα συγκεκριμένα επιχειρηματικά προβλήματα.
 - Περιλαμβάνει προτάσεις/επόμενα βήματα για την ανάλυση.
- Μετάβαση του Πελάτη στις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης και παροχή αναλυτικών πληροφοριών για την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, αν είναι απαραίτητο.
- Παροχή επιτελικής παρουσίασης βασιζόμενη στις διαπιστώσεις του IBM Watson Talent Insights αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας σύσκεψης, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών σχετικά με τους κατάλληλους/ακατάλληλους τρόπους ερμηνείας δεδομένων, συστάσεις για πιθανές ενέργειες, λύσεις και προτάσεις για επόμενα βήματα.

2. Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων

Το φύλλο δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων ("Φύλλο Δεδομένων") παρέχει πληροφορίες για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία Cloud αναφορικά με το είδος Περιεχομένου του οποίου μπορεί να γίνεται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Οποιοσδήποτε λεπτομέρειες ή διευκρινίσεις και οι όροι, συμπεριλαμβανομένων των υποχρεώσεων του Πελάτη, που διέπουν τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud, καθώς και οι λειτουργίες προστασίας δεδομένων, αν παρέχονται, αναφέρονται στο παρόν άρθρο. Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα Φύλλα Δεδομένων αναφορικά τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη, ανάλογα με τις επιλογές που έχει ορίσει ο Πελάτης. Το Φύλλο Δεδομένων ενδέχεται να διατίθεται μόνο στην Αγγλική γλώσσα και να μην είναι διαθέσιμο στην τοπική γλώσσα του Πελάτη. Παρά τις όποιες πρακτικές απορρέουν από τοπικούς νόμους ή έθιμα, τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι κατανοούν την Αγγλική γλώσσα και ότι είναι κατάλληλη γλώσσα σε ό,τι αφορά την απόκτηση και χρήση των Υπηρεσιών Cloud. Το (τα) ακόλουθο(-α) Φύλλο(-α) Δεδομένων διέπει(-ουν) την Υπηρεσία Cloud και τις διαθέσιμες επιλογές της. Ο Πελάτης αποδέχεται i) ότι η IBM μπορεί να προβαίνει σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά την αποκλειστική της διακριτική ευχέρεια στην τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων και ii) ότι οι εν λόγω τροποποιημένες εκδοχές θα αντικαθιστούν τις προηγούμενες εκδοχές του Φύλλου Δεδομένων. Κάθε τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων θα γίνεται με σκοπό i) τη βελτίωση ή διευκρίνιση υφιστάμενων δεσμεύσεων, ii) τη διατήρηση της συμμόρφωσης με τα ισχύοντα υιοθετημένα πρότυπα και τους εφαρμοστέους νόμους, ή iii) την παροχή πρόσθετων δεσμεύσεων. Καμία τροποποίηση Φύλλου(-ων) Δεδομένων δεν θα συνεπάγεται την ουσιώδη υποβάθμιση της προστασίας των δεδομένων μιας Υπηρεσίας Cloud.

Διασυνδέσεις προς τα διαθέσιμα Φύλλα Δεδομένων:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

Είναι ευθύνη του Πελάτη να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την παραγγελία, ενεργοποίηση ή χρήση διαθέσιμων λειτουργιών προστασίας δεδομένων για μια Υπηρεσία Cloud και ο Πελάτης αποδέχεται ότι φέρει την ευθύνη για τη χρήση των Υπηρεσιών Cloud σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν προβεί στις εν λόγω ενέργειες, συμπεριλαμβανομένης της ανταπόκρισης σε απαιτήσεις προστασίας δεδομένων ή άλλες προβλεπόμενες από το νόμο απαιτήσεις αναφορικά με το Περιεχόμενο.

Η Πρόσθετη Πράξη της IBM για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - DPA) που παρέχεται στη διεύθυνση <http://ibm.com/dpa> και το (τα) αντίστοιχο(-α) Προσάρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)) διέπουν τη Σύμβαση, η οποία περιλαμβάνει παραπομπή στην εν λόγω Πρόσθετη Πράξη DPA ως τμήμα της Σύμβασης, εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο. Το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για αυτή την Υπηρεσία Cloud θα αποτελεί(-ούν) το (τα)

Παράρτημα(τα) DPA (DPA Exhibit(s)). Εάν ισχύει η Πρόσθετη Πράξη DPA, τότε θα ισχύουν η υποχρέωση της IBM να ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν αλλαγές στους Υπεργολάβους που εκτελούν Επεξεργασία και το δικαίωμα του Πελάτη να υποβάλει ένσταση για τέτοιες αλλαγές, όπως καθορίζεται στην Πρόσθετη Πράξη DPA.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης και ότι η Υπηρεσία Cloud δεν είναι διαθέσιμη. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός 3 εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνίσταται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακωινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μιας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99%	5%
Χαμηλότερη από 95%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Ο Πελάτης μπορεί να προβεί στη διακοπή της Υπηρεσίας Cloud εάν το ποσοστό διαθεσιμότητας βρίσκεται κάτω από το 95% για τρεις μήνες κατά τη διάρκεια μιας δωδεκάμηνης περιόδου συνδρομής και η IBM θα επιστρέψει τις προπληρωμένες από τον Πελάτη χρεώσεις για τις Υπηρεσίες Cloud που δεν έχουν παρασχεθεί ακόμη.

4. Τεχνική Υποστήριξη

Διατίθεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email. Περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα χρονικά διαστήματα συντήρησης, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη θα παρέχονται από την ομάδα υλοποίησης της IBM κατά την αρχική παροχή της Υπηρεσίας Cloud. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 εργάσιμης ώρας
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης ενός στοιχείου ή μιας λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 2 εργάσιμων ημερών

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Δέσμευση (Engagement) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.
- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της

Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Θα χρεωθεί μια εφάπαξ χρέωση προετοιμασίας (setup fee) έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup) που παραγγέλλεται.

Θα χρεωθεί μια χρέωση κατ' απαίτηση προετοιμασίας (on-demand set-up), εάν παραγγελθεί, έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής για κάθε υπηρεσία προετοιμασίας (setup).

5.3 Συχνότητα Τιμολόγησης

Ανάλογα με την επιλεγμένη συχνότητα τιμολόγησης, η IBM θα τιμολογεί στον Πελάτη τις οφειλόμενες χρεώσεις στην αρχή της περιόδου τιμολόγησης, με την εξαίρεση των χρεώσεων υπέρβασης και χρήσης, οι οποίες θα τιμολογούνται εκ των υστέρων.

5.4 Επαλήθευση

Ο Πελάτης i) θα τηρεί, και θα παρέχει κατόπιν σχετικού αιτήματος, αρχεία και δεδομένα που παράγονται από εργαλεία του συστήματος, στο βαθμό που είναι ευλόγως απαραίτητο ώστε να επαληθεύουν η IBM και ο ανεξάρτητος ελεγκτής της τη συμμόρφωση του Πελάτη με τις διατάξεις της Σύμβασης, και ii) θα παραγγέλλει και θα εξοφλεί άμεσα τα απαιτούμενα δικαιώματα έναντι των εκάστοτε ισχυουσών τιμών της IBM, καθώς και οποιεσδήποτε άλλες χρεώσεις και οφειλές που τυχόν προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εν λόγω επαλήθευσης, όπως αυτές καθορίζονται από την IBM σε ένα τιμολόγιο. Οι εν λόγω υποχρεώσεις επαλήθευσης συμμόρφωσης παραμένουν σε ισχύ κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud και για δύο επιπλέον έτη μετά τη λήξη αυτής της περιόδου.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι

7.1 Γενικές Διατάξεις

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να αναφέρει τον Πελάτη δημοσίως ως συνδρομητή των Υπηρεσιών Cloud σε διαφημίσεις και σε δημοσιεύσεις στον τύπο.

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιεί Υπηρεσίες Cloud, μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες ή προϊόντα, για την υποστήριξη οποιωνδήποτε από τις ακόλουθες δραστηριότητες υψηλού κινδύνου: σχεδιασμός, κατασκευή, έλεγχος ή συντήρηση πυρηνικών εγκαταστάσεων, συστημάτων μαζικής μεταφοράς, συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, συστημάτων ελέγχου αυτοκινήτων, οπλικών συστημάτων, συστημάτων πλοήγησης ή επικοινωνίας αεροσκαφών, ή οποιαδήποτε άλλη δραστηριότητα όπου η δυσλειτουργία του Προγράμματος μπορεί να συνεπάγεται μια ουσιώδη απειλή θανάτου ή σοβαρής σωματικής βλάβης.

7.2 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Watson Talent Insights.
- Ο Πελάτης οφείλει να ορίσει είδη χρηστών ώστε οι χρήστες να έχουν πρόσβαση μόνο στα κατάλληλα για αυτούς δεδομένα.

- Σε περίπτωση που αγοραστούν δεσμεύσεις λήψης προαιρετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των κατάλληλων πόρων και τεχνογνωσίας, τόσο σε τεχνικά θέματα όσο και σε θέματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, για την υποστήριξη του προσδιορισμού και της παράδοσης δεδομένων, καθώς και για την έγκαιρη παράδοση των δεδομένων με βάση το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα του έργου. Οποιοσδήποτε καθυστέρηση στην παράδοση των δεδομένων ενδέχεται να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην υλοποίηση, στα χρονοδιαγράμματα και στις δαπάνες του έργου.
- Όταν ο Πελάτης επιβεβαιώσει ότι είναι έτοιμος για την έναρξη δεσμεύσεων λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός της καθορισμένης περιόδου, ειδάλλως θα λήγουν. Για δεσμεύσεις Basic, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 3 μηνών. Για δεσμεύσεις Plus, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 4 μηνών. Εάν αγοραστούν περισσότερες από μία δεσμεύσεις ταυτόχρονα, δεν είναι απαραίτητο να έχουν όλες την ίδια ημερομηνία έναρξης, αλλά μετά τη μεμονωμένη έναρξη κάθε μίας από αυτές τις υπηρεσίες θα ισχύει η ίδια περίοδος λήξης.
- Μετά την ολοκλήρωση ή λήξη των υπηρεσιών, ο Πελάτης θα υποστηρίζεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM. Δεν θα παρέχεται διαρκής υποστήριξη από την ομάδα προετοιμασίας δεδομένων ή παροχής συμβουλών μετά τη λήξη των δεσμεύσεων λήψης υπηρεσιών. Όταν αγοραστούν πολυετείς υπηρεσίες Starter Pack, κάθε δέσμευση λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών θα έχει μια συγκρίσιμη περίοδος έναρξης και δέσμευσης. Η υποστήριξη μεταξύ δεσμεύσεων σε Starter Packs πολυετούς διάρκειας θα παρέχεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM.
- Το IBM Watson Talent Insights έχει σχεδιαστεί ειδικά για την ανάλυση δεδομένων ανθρωπίνων πόρων και κατά συνέπεια η εισαγωγή δεδομένων που δεν προέρχονται από πηγή δεδομένων ανθρωπίνων πόρων μπορούν να εισαχθούν στο εργαλείο μόνο για την υποστήριξη της ανάλυσης δεδομένων ανθρωπίνων πόρων. Αποτελεί υποχρέωση του Πελάτη να συμμορφώνεται με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τα δεδομένα που είναι κατάλληλα για να φορτώνονται στο εργαλείο.

7.3 Ορισμοί Δεδομένων

Μια Πηγή Δεδομένων Ανθρωπίνων Πόρων (Human Resources Data Source - "Πηγή Δεδομένων HR") που υποστηρίζεται στο πλαίσιο μιας δέσμευσης παροχής υπηρεσιών πρέπει να ανταποκρίνεται σε δύο κριτήρια:

- Μέγεθος (Size) – Τα μεμονωμένα αρχεία σε μια πηγή δεδομένων δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν τις 100 στήλες, τα 2 εκατομμύρια γραμμές και το 1 GB δεδομένα. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση κανενός από αυτά τα όρια. Κάθε πηγή δεδομένων μπορεί να περιέχει έως τρία σχετιζόμενα μεταξύ τους μεμονωμένα αρχεία από την ίδια εφαρμογή.
Αν και υποστηρίζονται αρχεία που περιέχουν έως 100 στήλες, συνιστάται η χρήση αρχείων με 70 ή λιγότερες στήλες για καλύτερη απόδοση.
- Εφαρμογή HR (HR application) – Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων είναι μια πηγή δεδομένων που έχει εξαχθεί από μια μεμονωμένη εφαρμογή HR, όπως π.χ. μια εφαρμογή παρακολούθησης αιτούντων, αναγνώρισης, διαχείρισης εκπαίδευσης, συγκριτικής αξιολόγησης αποδοχών, διεξαγωγής ερευνών δέσμευσης υπαλλήλων, αξιολόγησης υπαλλήλων ή HRIS (Human Resources Information Systems). Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει πηγές που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με δεδομένα ανθρωπίνων πόρων για την ανάλυση ανθρωπίνων πόρων όπως π.χ. συστήματα CRM (Client Relationship Management) ή οικονομικά δεδομένα.

Μια εφαρμογή HR ορίζεται ως το αρχικό συναλλακτικό σύστημα, ακόμα και σε περίπτωση που τα δεδομένα εξάγονται από μια αποθήκη δεδομένων (data warehouse). Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων από μια αποθήκη δεδομένων πρέπει να ανταποκρίνεται στα ίδια κριτήρια με μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων όπως ορίζεται ανωτέρω.

Η παράδοση δεδομένων από την πηγή δεδομένων υποστηρίζεται από μια δομή δεδομένων (data structure). Η εν λόγω δομή μπορεί να βασίζεται σε ένα υπάρχον πρότυπο του IBM Kenexa ή σε μια ειδικά προσαρμοσμένη μορφή που συγκροτείται από διάφορες υπηρεσίες. Για την ανάπτυξη προσαρμοσμένων μορφών, ο Πελάτης πρέπει να κάνει χρήση των ωρών παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή αγοράζοντας πρόσθετες ενότητες Δεσμεύσεων Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.