

IBM Watson Talent Insights

La Descrizione dei Servizi descrive il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica il contraente, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio on Cloud. La quotazione economica dei servizi e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio in Cloud

IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson Talent Insights è una soluzione di analisi dei talenti che aiuta gli utenti ad ottenere rapidamente informazioni dettagliate dai propri dati inerenti alle risorse umane.

- Rilevamento dati guidato – La capacità degli utenti di selezionare da un insieme di domande predefinite sui talenti per l'avvio dell'analisi. Le domande sono basate sui modelli di dati dei talenti che vengono utilizzati.
- Lingua – disponibile in inglese.
- Accesso – il Cliente riceve un url con le credenziali (nome utente e password) per ciascun utente che deve accedere ai servizi Talent Insights. I Clienti che hanno acquistato l'offerta IBM Kenexa Talent Acquisition, accederanno a Watson Talent Insights tramite single sign on dal portale.
- include 10 utenti.
- Il Cliente è responsabile di mantenere eventuali impegni di riservatezza dei dati fatte ai dipendenti quando utilizza i servizi IBM Watson Talent Insights.
- Il limite massimo per il trascinarsi e rilascio dei file da caricare su Talent Insights è fino a 10.000.000 righe e 512 colonne. La dimensione del file può essere al massimo di 4 GB. Agli utenti si consiglia di caricare file con meno di 70 colonne per avere un'esperienza di analisi ottimale.

1.1 Servizi Opzionali

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User è un'offerta di abbonamento che fornisce ulteriori titolarità Utente Autorizzato oltre ai 10 utenti inclusi nell'abbonamento base.

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement può essere acquistato come servizio di SetUp o come SetUp On Demand e include l'assistenza di un consulente dedicato per definire e assegnare le priorità al problema aziendale da analizzare; confrontarsi sulle esigenze e la disponibilità dei dati per supportare l'analisi delle problematiche aziendali/ipotesi principali relative al problema aziendale; condurre la formazione sul prodotto e fornire le linee guida sull'utilizzo delle funzionalità Explore, Predict e Assemble per guidare gli approfondimenti. Non sono inclusi né i servizi di preparazione né di integrazione dei dati (incluso l'aggiornamento/ricaricamento dei dati). Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto. Il Servizio Cloud è un unico prodotto con più funzionalità denominate incluse Explore, Predict e Assemble.

- Le funzionalità Explore utilizzano la tecnologia cognitiva per scoprire e aumentare i modelli e le relazioni nei dati e facilitare l'interazione del linguaggio naturale per generare visualizzazioni personalizzabili.
- Le funzionalità di previsione utilizzano algoritmi sofisticati per fornire previsioni basate sui campi iniziali di dati di destinazione.
- Le funzionalità di assemblaggio consentono agli utenti di condividere ciò che hanno individuato e raccolto su Explore e Predict.

Definizione delle Fasi:

- a. Fase I – Definizione del Problema Aziendale
 - Riunione di kickoff gestita in remoto
 - I problemi aziendali specifici del Cliente vengono definiti e viene loro assegnata una priorità mediante la collaborazione tra il Cliente e il consulente dedicato di IBM.
 - Identificazione dei problemi aziendali principali del Cliente, degli obiettivi strategici, l'utilità dei dati per Talent Insights Explore and Predict e l'identificazione di un'unica area di analisi per l'impegno.
 - Fornire la presentazione del kickoff e un riepilogo scritto che descriva i problemi aziendali/obiettivi strategici e un'unica area di analisi concordata per Explore e Predict sulla quale sarà posta l'attenzione per l'impegno. Identificazione delle Origini Dati HR da parte di IBM.
 - Revisione del fabbisogno e della disponibilità dei dati
 - All'interno del contesto del caso d'uso delle priorità, identificare il fabbisogno e la disponibilità dei dati, inclusa la definizione di alto livello del risultato, in che modo viene misurato, l'unità di analisi, le variabili di input possibili (predictor) e le ipotesi associate.
 - Confrontarsi sugli obiettivi di preparazione e integrazione dei dati e determinare il responsabile del team del Cliente per la gestione dei dati da analizzare.
 - Condurre una sessione di riproduzione (playback) dei dati per esaminare e convalidare i dati (utilizzando Refine e Explore/Assemble) insieme al Cliente, una volta che i dati sono stati preparati e caricati in IBM Watson Talent Insights.
 - Fornire consigli sulla struttura delle variabili e dei dati per la consegna da parte del Cliente.
 - Fornire consigli sulla struttura dei dati per la consegna dei dati. Saranno realizzate utilizzando i modelli preesistenti come punto di partenza, se disponibili e appropriati.
- b. Fase II – Analisi e Approfondimenti
 - Condivisione degli approfondimenti relativi a problemi aziendali/obiettivi strategici come individuati durante il kickoff.
 - Gli approfondimenti si basano sull'utilizzo delle funzionalità Explore, Predict e Assemble.
 - Dimostrazione e condivisione delle 'best practice' su Talent Insights per aiutare il Cliente ad ottenere il massimo dal tool.
 - Include la dimostrazione e le best practice per le funzionalità Predictive e Assemble.
 - Consulenza e assistenza nell'impostazione dei dashboard Assemble e formazione sulle funzionalità Assemble.
 - Consultazione e assistenza nella progettazione e setup del modello Predittivo relativo al problema aziendale (ove appropriato) insieme alla formazione dettagliata sulla funzionalità Predict.
 - Call settimanali per 5 settimane consecutive con gli utenti e il team di progetto di Talent Insights per parlare di approfondimenti relativi al problema aziendale/obiettivo strategico.
 - Fornire l'analisi delle problematiche riguardanti il problema aziendale/obiettivo strategico identificato e il riepilogo dei risultati in una presentazione da consegnare al Cliente; la guida di riferimento dei dati con la descrizione dei campi di dati del Cliente disponibili nello strumento e la presentazione della formazione per aiutare il Cliente a conoscere la funzionalità specifica per il relativo problema aziendale/obiettivo strategico definito.
- c. Fase III – Revisione e Conclusione
 - Presentazione esecutiva (fornita da remoto) sui risultati analitici relativi al problema aziendale.
 - Include una panoramica del problema aziendale, la metodologia, le domande e le ipotesi di ricerca principali testate utilizzando Talent Insights.
 - Include il confronto sull'output da/nelle funzionalità Explore, Predict e/o Assemble, quando appropriato per il problema aziendale.

- Include i consigli/azioni successive per l'analisi.
- Transizione del Cliente al supporto globale e dettagli forniti sulle modalità di acquisto di servizi incrementali, quando necessario.
- Fornire una presentazione esecutiva in base ai risultati di IBM Watson Talent Insight per il problema aziendale identificato e l'obiettivo strategico focalizzato durante la call di kick off, incluse le indicazioni riguardanti le interpretazioni appropriate/inappropriate dei dati, i consigli su possibili azioni/soluzioni e proposta delle azioni successive.

2. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

Nelle specifiche tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Specifiche Tecniche o "Data Sheet") 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 del Servizio Cloud da parte del Cliente, 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 e gli usi locali, 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. Il Cliente è a conoscenza che i) IBM può modificare una o più Specifiche Tecniche periodicamente, ad esclusiva discrezione di IBM e ii) tali modifiche prevarranno sulle versioni precedenti. Le modifiche apportate ad una o più Specifiche Tecniche avranno il fine di i) migliorare o chiarire i commitment esistenti, ii) mantenere l'allineamento con gli standard attualmente adottati e le norme applicabili, oppure iii) fornire ulteriori commitment. Nessuna modifica delle Specifiche Tecniche determinerà un peggioramento sostanziale della protezione dei dati del Servizio Cloud.

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

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

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 Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> le Appendici del DPA ("DPA Exhibit") si applicano e completano 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 ai dati personali presenti nel Contenuto. Le Specifiche Tecniche applicabili a questo Servizio Cloud costituiscono le Appendici DPA. Se si applica il DPA, l'obbligo da parte di IBM di comunicare qualsiasi modifica riguardante i Subresponsabili e il diritto del Cliente di opporsi a tali modifiche viene applicato come stabilito nel 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 diventi consapevole della presenza di un impatto aziendale critico e che il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La pretesa per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una pretesa valida relativa allo SLA sarà un credito che verrà accreditato 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 calcolato sulla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il risarcimento 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 pretese 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%	5%
Inferiore al 95%	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 lo 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 dal Servizio Cloud se la percentuale di disponibilità è inferiore al 95% per tre mesi su un periodo di abbonamento di dodici mesi e IBM rimborserà i canoni prepagati per tali Servizi Cloud che non sono ancora stati forniti.

4. Supporto Tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email. Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, le finestre di manutenzione, i sistemi di reportistica dei problemi online ed altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico è fornito dal team di implementazione IBM durante la fornitura del Servizio Cloud. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	Inattività di servizio/impatto critico: 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 1 ora lavorativa
2	Impatto aziendale significativo: Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 1 giorno lavorativo

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 2 giorni lavorativi

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:

- "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.
- Impegno: è un'unità di misura che definisce le titolarità per ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- "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.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

5.3 Frequenza della 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.

5.4 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta le registrazioni 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 recesso con preavviso di 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 con preavviso di almeno 90

giorni prima della scadenza.. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese civile 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 Responsabilità del Cliente

- Il Cliente è responsabile di mantenere eventuali impegni di riservatezza dei dati fatte ai dipendenti quando utilizza i servizi IBM Watson Talent Insights.
- Al Cliente sarà chiesto di assegnare le tipologie di utenti per limitare l'accesso degli utenti ai dati appropriati.
- Quando si acquistano gli impegni relativi ai servizi opzionali di consulenza, il Cliente è responsabile di fornire competenze (subject matter expertise) e risorse in materia di Risorse Umane (HR) e tecniche appropriate per supportare la specifica e la consegna dei dati, nonché rispettarne le scadenze in base alla pianificazione concordata del progetto. I ritardi nella consegna dei dati possono condizionare l'implementazione, le pianificazioni e i costi complessivi del progetto.
- Quando il Cliente conferma la disponibilità ad iniziare gli impegni di consulenza, i servizi devono essere utilizzati all'interno del periodo definito o scadranno. Questo periodo per gli impegni di Base è di tre (3) mesi. Questo periodo per gli impegni Plus è di quattro (4) mesi. L'acquisto contemporaneo di più impegni non necessita di un avvio contemporaneo; tuttavia, dopo che i singoli kickoff hanno avuto luogo, si applica lo stesso periodo di scadenza.
- Dopo il completamento o la scadenza dei servizi, il Cliente sarà supportato dal supporto globale. Il team dei dati o della consulenza non fornirà il supporto continuo oltre la fine dell'impegno dei servizi. Quando vengono acquistati pacchetti di avvio pluriennali, ciascun impegno della consulenza avrà un kickoff e un periodo di impegno comparabili. Il supporto tra gli impegni nei pacchetti di avvio pluriennali sarà fornito dal supporto globale.
- IBM Watson Talent Insights è progettato espressamente per l'analisi HR, pertanto i dati non-HR possono essere inseriti nello strumento solo per supportare l'analisi HR. Sarà responsabilità del Cliente aderire alle linee guida per sapere quali dati è appropriato caricare.

7.3 Definizione dei Dati

L'Origine Dati HR ("Human Resources Data Source") **supportata negli impegni dei servizi** è limitata da due criteri:

- a. Dimensione – Singoli file all'interno di un'origine dati possono contenere fino a 100 colonne, 2 milioni di righe e 1 GB di dati. La dimensione non può essere superiore a questi criteri. Ciascuna origine dati può contenere fino a tre singoli file correlati della stessa applicazione.
Sebbene siano supportate fino a 100 colonne di dimensione, per ottenere la migliore esperienza sono consigliate 70 colonne o meno.
- b. Applicazione HR – Un'origine dati singola è quella estratta da un'unica applicazione HR come, ad esempio, il tracciamento e il riconoscimento del candidato, la gestione della formazione, il benchmarking retributivo, il sondaggio sul coinvolgimento dei dipendenti, la valutazione dei dipendenti o i sistemi HRIS (Human Resources Information Systems). Può includere inoltre le fonti che vengono utilizzate insieme ai dati HR per l'analisi HR come i sistemi Client Relationship Management (CRM) o dei dati finanziari.

Un'applicazione HR indica il sistema transazionale originale – anche se i dati sono esportati da una data warehouse. Una singola origine dati di una data warehouse deve adeguarsi agli stessi criteri di una singola origine dati, come definito in precedenza.

La consegna dell'origine dati è supportata da una struttura di dati. Può basarsi su un modello IBM Kenexa esistente o personalizzato realizzato dai servizi. I formati personalizzati devono essere sviluppati utilizzando le ore di consulenza fornite come con i blocchi di componenti aggiuntivi degli impegni di consulenza.

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: "2 Contenuto e Protezione dei Dati Personali", "3 Service Level Agreement (SLA)", "3.1 Crediti di Disponibilità ", "5.4 Verifica", "6. Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: