

IBM Watson Talent Insights

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni pogodbeno stranko ter njene pooblaščen uporabnike in prejemnike storitev v oblaku. Veljavna ponudba in dokazilo o upravičenosti sta zagotovljena v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitve v oblaku

IBM Watson Talent Insights z 10 uporabniki

IBM Watson Talent Insights je rešitev za analitiko talentov, ki pomaga uporabnikom hitro pridobiti vpogled v podatke o človeških virih.

- Vodeno odkrivanje podatkov – zmožnost, ki naročnikom omogoča izbiro iz nabora vnaprej določenih vprašanj o talentih za začetek analize. Vprašanja temeljijo na uporabljenih podatkovnih predlogah za talente.
- Jezik – na voljo v angleščini.
- Dostop – naročnik prejme URL z uporabniškim imenom in geslom, s katerima lahko vsak uporabnika dostopa do storitve rešitve Talent Insights. Naročniki, ki so kupili storitev IBM Kenexa Talent Acquisition, bodo dostopali do storitve Watson Talent Insights prek portala z enotno prijavo.
- Vključuje 10 uporabnikov.
- Naročnik mora pri uporabi storitve IBM Watson Talent Insights spoštovati morebitne obljube glede zaupnosti podatkov, ki jih je dal zaposlenim.
- V rešitev Talent Insights je mogoče povleči in spustiti datoteke z največ 10.000.000 vrsticami in 512 stolpci. Največja velikost datotek znaša 4 GB. Priporoča se, da uporabniki za optimalno izkušnjo analitike nalagajo datoteke z manj kot 70 stolpci.

1.1 Izbirne storitve

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User je ponudba naročnine, ki zagotavlja dodatna pooblastila za dodatne pooblaščen uporabnike, ki presegajo 10 uporabnikov, vključenih v osnovno naročnino.

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement lahko kupite kot storitev nastavitve ali storitev na zahtevo, vključuje pa pomoč dodeljenega svetovalca pri definiranju poslovne težave za analizo in določitev prioritete; določitev potreb glede podatkov in razpoložljivosti za podporo analize ključnih poslovnih vprašanj/hipotez, povezanih s poslovno težavo; izvajanje usposabljanja za uporabo izdelka in vodenje pri uporabi zmogljivosti Explore, Predict in Assemble za pridobitev vpogledov. Storitve priprave ali integracije podatkov (vključno z osvežitvijo/ponovnim nalaganjem podatkov) niso vključene. Razen v primeru posebne navedbe so vse storitve, vključno z začetnim klicem, dostavljene oddaljeno. Storitev v oblaku je en izdelek z več poimenovanimi zmogljivostmi, kot so Explore, Predict in Assemble.

- Zmogljivosti Explore uporabljajo kognitivno tehnologijo za iskanje in razkrivanje vzorcev in odnosov v podatkih ter omogočajo lažjo interakcijo v naravnem jeziku za ustvarjanje upodobitev, ki jih je mogoče prilagoditi po meri.
- Zmogljivosti Predict uporabljajo napredne algoritme za napovedi na podlagi začetnih polj ciljnih podatkov.
- Zmogljivosti Assemble uporabnikom omogočajo skupno rabo tega, kar so odkrili in zbrali z zmogljivostmi Explore in Predict.

Opredelitve faz:

- a. I. faza – definicija poslovne težave
 - Oddaljeno izvedeni začetni sestanek
 - Naročnik in IBM-ov posebni svetovalac skupaj opredelita naročnikove poslovne težave in jih razvrstita po prednosti.

- Opredelitev naročnikovih ključnih poslovnih težav, strateških ciljev in želja glede podatkov v rešitvi Talent Insights Explore in Predict ter opredelitev enega področja analize.
 - Zagotovitev začetne predstavitve in pisnega povzetka poslovnih težav/strateških ciljev in dogovor glede enega področja analize za Explore in Predict, na katerega se bo osredotočilo. Opredelitev predhodnih virov podatkov o človeških virih s strani IBM-a.
 - Pregled potreb in razpoložljivosti podatkov
 - V kontekstu prioritete uporabe se identificira podatkovne potrebe in razpoložljivost, vključno z definicijo rezultata na visoki ravni, kako se meri, enoto analize ter možne vhodne spremenljivke (napovedovalnike) in z njimi povezane hipoteze.
 - Razprava o pripravi podatkov in integraciji ciljev ter določitev člana naročnikove ekipe, odgovornega za skrbništvo podatkov za analizo.
 - Izvedba seje reprodukcije podatkov za pregled in preverjanje veljavnost podatkov (z zmogljivostmi Refine in Explore/Assemble) skupaj z naročnikom, ko so podatki pripravljene in naloženi IBM Watson Talent Insights.
 - Podajanje priporočil glede spremenljivk in podatkovne strukture, ki jih mora posredovati naročnik.
 - Podajanje priporočil glede podatkovne strukture za posredovanje podatkov. Ta se izvede z že obstoječimi predlogami, ki delujejo kot začetna točka, če so na voljo in so primerne za ta namen.
- b. II. faza – analiza in vpogledi
- Skupna raba vpogledov, povezanih s poslovno težavo/strateškim ciljem, kot sta opredeljena na začetku.
 - Vpogledi temeljijo na uporabi zmogljivosti Explore, Predict in Assemble.
 - Predstavitev in posredovanje najboljših praks v rešitvi Talent Insights, da bi naročnik orodje kar najbolje izkoristil.
 - Vključuje predstavitev in najboljše prakse za zmogljivosti Predictive in Assemble.
 - Svetovanje in pomoč pri nastavitvi nadzornih plošč Assemble ter usposabljanje za zmogljivosti Assemble.
 - Svetovanje in pomoč pri oblikovanju in nastavitvi modela Predictive, povezanega s poslovno težavo (kjer je ustrezno), skupaj s poglobljenim usposabljanjem glede zmogljivosti Predict.
 - Tedenski klici v obdobju 5 zaporednih tednov z uporabniki in projektno ekipo rešitve Talent Insights za namen razpravljanja o vpogledih, povezanih s poslovno težavo/strateškim ciljem.
 - Zagotovitev analize vprašanj, pomembnih za identificirano poslovno težavo/strateški cilj, in povzetka rezultatov v predstavitvi, ki se bo posredovala naročniku, podatkovnega referenčnega vodiča, ki opisuje naročnikova podatkovna polja, katera so na voljo v orodju, ter predstavitve z usposabljanjem, da se naročniku pomaga razumeti funkcionalnost, značilno za njegovo poslovno težavo/začrtan strateški cilj.
- c. III. faza – pregled in zaključek
- Glavna predstavitev (oddaljena) analitičnih ugotovitev, povezanih s poslovno težavo.
 - Zajema pregled poslovne težave, metodologije ter ključnih vprašanj in hipotez raziskave, preizkušenih s storitvijo Talent Insights.
 - Zajema razpravo o izhodnih podatkih iz zmogljivosti Explore, Predict in/ali Assemble, kot je ustrezno za poslovno težavo.
 - Zajema priporočila/naslednje korake za analizo.
 - Prehod naročnika na globalno podporo in podrobnosti o načinu nakupa prirastnih storitev po potrebi.
 - Zagotovitev glavne predstavitve na podlagi ugotovitev iz storitve IBM Watson Talent Insight za identificirano poslovno težavo in strateški cilj, na katerega se je osredotočilo med uvodnim klicem, vključno s smernicami glede ustrezne/neustrezne interpretacije podatkov, priporočili glede potencialnih ukrepov, rešitvami in predlaganimi naslednjimi koraki.

2. Vsebina in varstvo podatkov

Podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja informacije, specifične za storitev v oblaku, glede vrste vsebine, ki jo bo mogoče obdelovati, vključenih aktivnosti obdelave, funkcij varstva podatkov in podrobnosti glede zadržanja in vračila vsebine. V tem razdelku so določene podrobnosti ali pojasnila ter določbe, vključno z odgovornostmi naročnika, povezanimi z uporabo storitve v oblaku, in morebitne funkcije zaščite podatkov. Glede na možnosti, ki jih je izbran naročnik, se lahko za naročnikovo uporabo storitve v oblaku uporablja več podatkovnih listov. Podatkovni list je lahko na voljo samo v angleščini in ni na voljo v lokalnem jeziku. Navkljub morebitnim lokalnim zakonodajnim praksam ali običajem stranki soglašata, da razumeta angleščino in da je angleščina ustrezen jezik za pridobitev in uporabo storitev v oblaku. Za storitev se uporablja(jo) naslednji podatkovni list(i) in njihove razpoložljive možnosti. Naročnik potrjuje, da i) lahko IBM občasno spremeni podatkovne liste po lastni presoji in da ii) bodo takšne spremembe nadomestile prejšnje različice. Namen vsake spremembe podatkovnih listov bo i) izboljšanje ali razjasnitev obstoječih obvez, ii) ohranjanje usklajenosti s trenutno sprejetimi standardi in veljavno zakonodajo ali iii) določanje dodatnih obveznosti. Nobena sprememba podatkovnih listov ne bo bistveno poslabšala zaščite podatkov storitve v oblaku.

Povezave do ustreznih podatkovnih listov:

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

Naročnik mora sprejeti potrebne ukrepe za naročanje, omogočanje ali uporabo razpoložljivih funkcij za varstvo podatkov za storitev v oblaku, ter prevzema odgovornost za uporabo storitev v oblaku, če takšnih ukrepov ne sprejme, vključno z izpolnjevanjem morebitnih zahtev s področja varstva podatkov ali drugih zakonskih zahtev, povezanih z vsebino.

Velja IBM-ov dodatek o obdelavi podatkov, ki je na voljo na spletnem mestu <http://ibm.com/dpa> ter dodatki DPA, ki so s sklicem vključeni v pogodbo, in sicer v obsegu, v katerem za osebne podatke, če so ti vključeni v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR). Veljavni podatkovni listi za to storitev v oblaku se bodo uporabljali kot dodatki DPA. Če velja DPA, velja IBM-ova obveznost zagotavljanja obvestila o spremembah podobdelovalcem in naročnikova pravica do ugovora takšnim spremembam, kot je določeno v DPA.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva/garancije. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Naročnik mora pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je prišlo do kritičnega vpliva na poslovanje in storitev v oblaku ni na voljo. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek na podlagi prijave za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v 3 delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitve v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovi ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitev v oblaku.

Za paketne storitev v oblaku (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo nadomestilo izračunano na podlagi posamezne združene mesečne cene za paketne storitev v oblaku, in ne na podlagi mesečne naročnine za vsako storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahtevke, ki se v posameznem trenutku navezujejo le na eno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitev

Razpoložljivost storitev v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
Manj kot 99,9 %	2 %
Manj kot 99 %	5 %
Manj kot 95 %	10 %

* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Če odstotek razpoložljivosti storitve pade pod 95 % v treh mesecih od dvanajst-mesečnega naročniškega obdobja, lahko naročnik odpove storitev v oblaku in IBM mu bo povrnil vnaprej plačani delež naročnine za obdobje, v katerem take storitve v oblaku še niso bile izkoriščene.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte. Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, terminskih okvirih za vzdrževanje, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je na voljo pri IBM-ovi implementacijski ekipi ves čas zagotavljanja storitve v oblaku. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Bistven vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 delovne ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba poslovne lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 1 delovnega dne
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku dveh delovnih dni

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Pooblaščen uporabnik je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli neposreden ali posreden način, prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki imajo dostop do storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

- Sodelovanje je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja, povezane s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.
- Primerek je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do posamezne konfiguracije storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitev v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Stroški nastavitve

Zaračunan bo enkratni strošek nastavitve po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako naročeno storitev nastavitve.

Strošek za nastavitve na zahtevo, če bo naročena, bo zaračunan po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za vsako storitev nastavitve.

5.3 Pogostost zaračunavanja

IBM bo na podlagi izbrane pogostosti obračunavanja naročniku izdajal račune za zapadle obveznosti na začetku posameznega obračunskega obdobja, z izjemo stroškov za presežke in vrste uporabe, ki se zaračunavajo za nazaj.

5.4 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in produkte sistemskih orodij, kot je v razumni meri potrebno za to, da IBM in njegovi neodvisni revizorji preverjajo naročnikovo spoštovanje te pogodbe, ter bo ii) nemudoma naročil in plačal morebitna zahtevana pooblastila (vključno s povezano naročnino in podporo ali vzdrževanjem) po IBM-ovih tedaj veljavnih tarifah ter druge stroške in obveznosti, ugotovljene na podlagi takega preverjanja, kot jih IBM navede na računu. Te obveznosti v zvezi s preverjanjem skladnosti ostanejo v veljavi med obdobjem trajanja storitev v oblaku in dve leti po tem.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, navedenih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

7. Dodatna določila

7.1 Splošno

Naročnik soglaša, da ga lahko IBM v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje kot naročnika na storitve v oblaku.

Naročnik ne sme uporabiti storitev v oblaku, niti samostojno niti v kombinaciji z drugimi storitvami ali produkti, za podporo katere koli od naslednjih aktivnosti z visokim tveganjem: načrtovanje, konstrukcija, nadzor ali vzdrževanje jedrskih objektov, sistemov za množični transport, nadzornih sistemov za zračni promet, avtomobilskih nadzornih sistemov, oborožitvenih sistemov ali navigacije oziroma komunikacije za zračna plovila ali katerih koli druge aktivnosti, pri katerih bi lahko odpoved [programa] privedla do resne nevarnosti za smrt ali hude telesne poškodbe.

7.2 Naročnikove obveznosti

- Naročnik mora pri uporabi storitve IBM Watson Talent Insights spoštovati morebitne obljube glede zaupnosti podatkov, ki jih je dal zaposlenim.
- Naročnik mora dodeliti vrste uporabnikov, da omeji dostop uporabnikov do ustreznih podatkov.

- Kadar naročnik plača dodatno svetovanje, mora zagotoviti ustrezne tehnične in kadrovske vire s strokovnim znanjem o zadevi ter vire za podporo specifikacije in dostave podatkov, pa tudi pravočasno dostavo podatkov na podlagi dogovorjenega terminskega plana projekta. Zakasnitve pri dobavi podatkov lahko vplivajo na uvedbo projekta, splošne terminske plane projekta in stroške.
- Ko naročnik potrdi pripravljenost za začetek izvajanja svetovanja, mora storitve izkoristiti v okviru definiranega časovnega obdobja, sicer potečejo. To obdobje za ponudbo Basic znaša 3 mesece. To obdobje za ponudbo Plus znaša 4 mesece. Nakup več storitev hkrati ne pomeni, da mora naročnik takšne storitve hkrati začeti tudi uporabljati, vendar po začetku uporabe posamezne storitve velja isto časovno obdobje veljavnosti.
- Po dokončanju ali poteku storitev bo naročnik deležen globalne podpore. Po zaključku uporabe storitev ne bo zagotovljena nobena podpora s podatki ali prek svetovalne ekipe. Ob nakupu večletnih začetnih paketov bo imela vsaka svetovalna storitev primerljiva datum začetka uporabe in obdobje trajanja. Podpore med storitvami v večletnih začetnih paketih bo zagotavljala globalna podpora.
- IBM Watson Talent Insights je zasnovan izrecno za analitiko človeških virov, zato se lahko podatki, ki niso povezani s človeškimi viri, prenesejo v orodje samo kot podpora analitiki človeških virov. Odgovornost naročnika je, da upošteva smernice glede podatkov, ki so primerni za nalaganje.

7.3 Definicije podatkov

Vir podatkov o človeških virih, ki je **podprt glede na sodelovanje v storitvi**, je omejen z dvema meriloma:

- Velikost – posamezne datoteke znotraj vira podatkov lahko obsegajo do 100 stolpcev, 2 milijona vrstic in 1 GB podatkov. Velikost ne sme preseči nobenega od teh meril. Vsak vir podatkov lahko vsebuje do tri povezane posamezne datoteke iz iste aplikacije.
Podprta velikost znaša do 100 stolpcev, vendar se za optimalno izkušnjo priporoča 70 stolpcev ali manj.
- Aplikacija za človeške vire – posamezni vir podatkov je tak, ki je izluščen iz ene aplikacije za človeške vire, kot so sledenje kandidatom, prepoznavanje, upravljanje učenja, primerjalni preskusi nadomestil, raziskave aktivnosti zaposlenih, ocenjevanje zaposlenih ali informacijski sistemi za človeške vire (HRIS). Vključuje lahko tudi vire, ki se uporabljajo v povezavi s podatki človeških virov za analizo človeških virov, kot so sistemi CRM (Client Relationship Management) ali finančni podatki.

Aplikacija za človeške vire je opredeljena kot izvorni transakcijski sistem – tudi če so podatki izvoženi iz podatkovnega skladišča. Posamezen vir podatkov iz podatkovnega skladišča mora ustrezati enakim merilom kot posamezen vir podatkov, kot je opredeljen zgoraj.

Dostavo vira podatkov podpira podatkovna struktura. Ta lahko temelji na obstoječi predlogi IBM Kenexa ali pa je v obliki po meri, ki je izdelana s storitvami. Oblike po meri je treba razviti v okviru svetovalnih ur, zajetih v dodatno plačano svetovanje.