

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Tento Popis stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Zákazník znamená smluvní stranu a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud nabízí Zákazníkovi možnost definovat požadavky na dovednosti, zachycení zkušeností zaměstnanců a následnou analýzu a aplikaci výsledků. Používání služeb Cloud Service Zákazníkem se řídí počtem zakoupených Oprávněných uživatelů Zákazníka dle ustanovení Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Služba Cloud Service poskytuje Zákazníkovi následující typy funkcí hodnocení odborností a kompetencí.

- Definování odbornosti – umožňuje hostování rámců odbornosti nebo kompetencí. Služba Cloud Service poskytuje nástroje, které lze využít pro rozšíření nebo přizpůsobení rámce. Rámce odbornosti se mohou lišit počtem kategorií odbornosti, odbornostmi a rozsahy numerických úrovní odbornosti, které lze upravit. Rovněž je možné do systému doplnit různé rámce a exponovat je na uzavřené skupiny v rámci organizace.
- Definování profilů pracovních pozic – umožňuje vytvoření profilů pracovních pozic a jejich mapování do odborností převzatých z rámců odborností a kompetencí zavedených do systému. Profil pracovní pozice definuje odbornosti, které musí určitá osoba mít, a úroveň znalostí, které jsou pro jednotlivé odbornosti vyžadovány.
- Model organizace – nabízí možnost modelovat strukturu organizace s dopady na to, kdo ověřuje hodnocení odbornosti jednotlivých zaměstnanců. Model struktury organizace se následně použije pro vykazování odborností skupiny zaměstnanců.
- Hodnocení odborností – nabízí jednotlivcům možnost zobrazit odbornosti související s jejich profily. Jednotlivec zvolí úroveň, která nejlépe popisuje jeho znalost odbornosti. Uživatel rovněž může hodnotit odbornosti, které netvoří základ jeho role. Určitá osoba může například mít odbornosti, které získala a využívala v předchozí roli nebo v předchozím zaměstnání. Systém jednotlivcům rovněž nabízí možnost samostatně vybrat své profily pracovních pozic.
- Potvrzení hodnocení – umožňuje vedoucímu potvrdit nebo zpochybnit znalosti odbornosti jeho zaměstnanců. V případě nesouladu mezi hodnocením vedoucího a jednotlivce může vedoucí využít funkci, prostřednictvím níž uživatele požádá o přehodnocení odborností.
- Nastavení vývoje vzdělávání – nabízí jednotlivcům možnost zobrazovat jejich stávající úroveň znalosti odborností a úroveň odborností požadované pro jejich profil. To představuje "mezery" odborností – rozdíl mezi aktuální úrovní osoby a úrovní vyžadovanou pro její profil. Plány rozvoje lze vytvořit společně s cíli a kroky rozvoje, které jsou časově vázány a nastaveny společně vedoucími i zaměstnanci. Činnosti vzdělávání a rozvoje vyvinuté Zákazníkem lze doplnit tak, aby pomohly překonat zjištěné mezery odborností. Tyto informace jsou poskytovány jako cestovní mapa pro vzdělávání a rozvoj jednotlivce a mohou být rovněž shrnuty na úrovni obchodní jednotky pro vytvoření komplexního plánu školení.
- Analýza odborností – ukládá zkompletovaná data do databáze odborností. K dispozici jsou různé možnosti nabídek pro generování výkazů a aplikací pro vedení podniku.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

Aplikace IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud nabízí centrální úložiště pro obsah pracovních pozic Zákazníka a lze ji využít pro řízení a vývoj kompetencí, modelů pracovních pozic a popisů pracovních pozic, stejně jako pro spolupráci s dalšími aplikacemi. Používání služby Cloud Service Zákazníkem se řídí počtem Instancí vyžadovaných Zákazníkem a stanovených v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Služba Cloud Service poskytuje Zákazníkovi následující typy funkcí hodnocení odborností a kompetencí:

- Definování odbornosti – umožňuje hostování rámců odbornosti nebo kompetencí. Služba Cloud Service poskytuje nástroje, které lze využít pro rozšíření nebo přizpůsobení rámce. Rámce

odbornosti se mohou lišit počtem kategorií odbornosti, odbornostmi a rozsahy numerických úrovní odbornosti, které lze upravit. Rovněž je možné do systému doplnit různé rámce a exponovat je na uzavřené skupiny v rámci organizace.

- Definování profilů pracovních pozic – umožňuje vytvoření profilů pracovních pozic a jejich mapování do odborností převzatých z rámců odborností a kompetencí zavedených do systému. Profil pracovní pozice definuje odbornosti, které musí určitá osoba mít, a úroveň znalostí, které jsou pro jednotlivé odbornosti vyžadovány.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Services.

Tuto službu Cloud Service lze využívat ke zpracovávání obsahu, který zahrnuje osobní údaje, pokud Zákazník jako správce dat rozhodne, že technická a organizační bezpečnostní opatření jsou přiměřená rizikům spojeným se zpracováním a povahou údajů, které je třeba chránit. Zákazník uznává, že tato služba Cloud Service nenabízí funkce pro ochranu citlivých osobních údajů nebo údajů, na něž se vztahují další regulační požadavky. Zákazník potvrzuje, že společnost IBM nezná typy údajů, které byly zahrnuty do obsahu, a že neprovádí posouzení vhodnosti služby Cloud Service nebo uplatněných bezpečnostních ochranných opatření.

2.1 Funkce zabezpečení a odpovědnost

Služba Cloud Service zahrnuje následující bezpečnostní funkce:

Služba Cloud Service šifruje obsah během přenosu dat mezi sítí IBM a prohlížečem Zákazníka pomocí TLS. Služba Cloud Service nešifruje obsah, je-li nečinná a čeká na přenos dat.

Tato služba Cloud Service je zahrnuta do certifikace Privacy Shield IBM a uplatní se, pokud si Zákazník zvolí hostování služby Cloud Service v datovém středisku ve Spojených státech, a vztahují se na ni zásady zabezpečení certifikace Privacy Shield IBM dostupné na adrese http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující Dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla kritický obchodní dopad a služba Cloud Service není dostupná. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na požadavek podpory za nesplnění Dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se Dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompence (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
93 % – 99 %	5 %
< 93 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

Příklad: 500 minut celkové Odstávky za smluvní měsíční období

Celkem 43 200 minut za 30denní Smluvní měsíční období	
- 500 minut Odstávky = 42 700 minut	= Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb = 5 % pro 98,8% dostupnost během smluvního měsíčního období
<hr/>	
Celkem 43 200 minut	

4. Technická podpora

Technická podpora pro službu Cloud Service je poskytována e-mailem. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
2	Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvanácti hodin (v průběhu pracovní doby)
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do dvaceti čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do čtyřiceti osmi hodin (v průběhu pracovní doby)

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Přístup je oprávnění k užívání služby Cloud Service. Zákazník je povinen získat jedno oprávnění pro Přístup, aby mohl využívat službu Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění.

- b. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění pokrývající počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění.
- c. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákaznické Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za překročení limitu

Pokud skutečné používání služby Cloud Service během období měření překračuje oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude poplatek za překročení účtován v sazbě stanovené v Transakčním dokumentu v měsíci následujícím po takovém překročení.

5.3 Poplatky za vzdálené služby

Poplatky za vzdálené služby budou fakturovány dle sazby stanovené v Transakčním dokumentu pro příslušnou vzdálenou službu a jejich platnost skončí 90 dní od nákupu bez ohledu na skutečné využití vzdálené služby.

5.4 Ověření

Zákazník i) povede a na vyžádání poskytne záznamy a výstupy ze systémových nástrojů v rozsahu přiměřeně potřebném pro IBM a jejího nezávislého auditora pro účely kontroly dodržování této Smlouvy ze strany Zákazníka a ii) neprodleně objedná a uhradí veškerá požadovaná oprávnění dle příslušné aktuální sazby IBM a uhradí i další poplatky a závazky stanovené na základě výsledků takového ověření, které IBM uvede na faktuře. Tyto povinnosti vzniklé v souvislosti s kontrolou dodržování podmínek jsou a budou účinné po dobu poskytování služby Cloud Service a ještě dva roky poté.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne alespoň 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Po ukončení takového 90denního období zůstane služba Cloud Service k dispozici do konce kalendářního měsíce.

7. Dodatečné podmínky

7.1 Obecné

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služby Cloud Service v reklamních nebo marketingových sděleních.

7.2 Zálohování

Zálohy produktivních instancí jsou prováděny denně. IBM si uchová záložní kopii dat Zákazníka po dobu maximálně 30 dní pro produktivní instance. Zákazník nese odpovědnost za takovou konfiguraci zabezpečení nabídky Cloud Service, aby zabránil jednotlivým uživatelům v odstranění dat, a zároveň bere na vědomí, že IBM nemá povinnost odstraněná data obnovit, přičemž za tuto činnost, je-li relevantní, mohou být účtovány poplatky.

7.3 Uplynutí doby platnosti služby Cloud Service

Před uplynutím doby platnosti nebo ukončením služby Cloud Service může Zákazník používat libovolné funkce reportingu nebo exportu služby Cloud Service k extrahování dat. Služby uživatelské extrakce dat se nabízejí v rámci samostatné smlouvy.

Poté, co IBM od Zákazníka do 30 dnů od uplynutí doby platnosti nebo ukončení služby Cloud Service obdrží žádost o podporu, poskytne Zákazníkovi elektronickou kopii obsahu v nativním formátu aplikace.

7.4 Zotavení z havárie

Pokud si Zákazník zakoupil alespoň jedno neproduktivní prostředí, v případě závažného narušení systému způsobeného přírodní katastrofou (např. požárem, zemětřesením, záplavami atd.) IBM provede zotavení z havárie při vynaložení komerčně přiměřeného úsilí o obnovu produktivních dat Zákazníka do jednoho z neproduktivních prostředí Zákazníka s cílovou dobou zotavení 1 týden. Toto ustanovení nepředstavuje záruku a neuplatní se žádná dohoda o úrovni služeb.

7.5 Normativní údaje

Bez ohledu na ustanovení opačného významu si smí IBM – pouze pro účely normativního výzkumu, analýz a reportingu – ponechat a používat Obsah poskytnutý Zákazníkem IBM na základě tohoto Popisu služeb, a to v agregované a anonymní formě (tj. tak, že Zákazník nemůže být identifikován jako zdroj důvěrných údajů a budou odstraněny osobně identifikovatelné informace umožňující identifikaci jednotlivých zaměstnanců nebo žadatelů). Platnost tohoto ustanovení přetrvává i po ukončení transakce nebo po skončení smluvního období.