

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica i contraenti, 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 alle competenze dei dipendenti.
- 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. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Questo Servizio Cloud può essere usato per trattare contenuto in cui siano presenti dati personali qualora il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, determini che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può operare alcuna valutazione circa l'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e il browser del Cliente utilizzando TLS. Il Servizio Cloud non esegue la crittografia di contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati.

Questo Servizio Cloud è incluso nella certificazione Privacy Shield quando il Cliente sceglie di ospitare il Servizio Cloud in un data center che si trova negli Stati Uniti ed è soggetto alla Policy di IBM su Privacy Shield, disponibile alla pagina web http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di 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 i contenuti, 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 percento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

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)
93% – 99%	5%
< 93%	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 nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. 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 4 ore lavorative
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 12 ore lavorative
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 24 ore lavorative
4	Impatto aziendale minimo: 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.

- b. **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 specifico 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.
- c. **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 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.

5.3 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.

5.4 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 è soggetto a rinnovo automatico, 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 non voler rinnovare 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.

7.2 Backup

I backup vengono eseguiti ogni giorno per le istanze di produzione. IBM conserverà una copia di backup dei dati del Cliente per un periodo massimo di 30 giorni per le istanze di produzione. Il Cliente è responsabile di configurare la sicurezza del Servizio Cloud vietando ai singoli utenti di cancellare i dati e qualora i dati vengano cancellati, il Cliente riconosce e accetta che IBM non è tenuta a ripristinare i dati eliminati e, se disponibile, per tale attività potrebbe addebitare dei corrispettivi.

7.3 Scadenza del Servizio Cloud

Prima della scadenza o termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato.

Dopo aver ricevuto una richiesta da parte del Cliente entro 30 giorni dalla data di scadenza o recesso dal Servizio Cloud, IBM restituirà al Cliente una copia elettronica del contenuto del Cliente nel formato nativo dell'applicazione.

7.4 Disaster Recovery

Se il Cliente ha acquistato almeno un ambiente di non produzione, nel caso in cui si verifichi un'interruzione grave del sistema, causata da una catastrofe naturale (ad es. incendio, terremoto, inondazione, ecc.), sarà eseguito il disaster recovery con l'impegno a svolgere ogni ragionevole sforzo commerciale per ripristinare i dati della produzione del Cliente in uno degli ambienti di non produzione del Cliente con l'obiettivo di 1 settimana. Questa clausola non costituisce una garanzia e gli SLA (Service Level Agreement) non sono disponibili.

7.5 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 ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Crediti di Disponibilità"; "Verifica"; "Opzioni di Durata e Rinnovo"; "Garanzia e Responsabilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: