

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu podmiot zawierający umowę wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cénowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud umożliwia Klientom definiowanie wymagań w zakresie kwalifikacji, rejestrowanie faktycznych kwalifikacji pracowników, analizowanie uzyskiwanych informacji i wykorzystywanie wyników analiz w praktyce. Używanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta zależy od liczby Autoryzowanych Użytkowników, dla których Klient nabył tę usługę zgodnie z dokumentem Proof of Entitlement (PoE). W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient będzie dysponować następującymi możliwościami oceny kwalifikacji i kompetencji.

- Definiowanie kwalifikacji – usługa umożliwia hosting struktur kwalifikacji lub kompetencji oraz oferuje narzędzia służące do rozszerzania i dostosowywania takich struktur. Użytkownicy mogą tworzyć struktury obejmujące różną liczbę kategorii kwalifikacji, konkretnych kwalifikacji i zakresów poziomów kwalifikacji (wyrażonych liczbowo). Ponadto istnieje możliwość umieszczania w systemie wielu różnych struktur przeznaczonych do udostępniania odrębnym grupom odbiorców w przedsiębiorstwie.
- Definiowanie profili stanowisk – Klient może tworzyć profile i przypisywać do nich kwalifikacje określone w zapisanych w systemie strukturach kwalifikacji i kompetencji. Profil stanowiska służy do wskazywania konkretnych kwalifikacji wymaganych w przypadku danego pracownika oraz ich oczekiwanego poziomu.
- Wzorcowa struktura organizacyjna – Klient może utworzyć wzorcową strukturę organizacyjną, od której zależy, kto będzie zatwierdzać ocenę kwalifikacji każdego pracownika. Wzorcowa struktura organizacyjna jest następnie wykorzystywana do grupowania raportów dotyczących kwalifikacji pracowników.
- Ocena kwalifikacji – użytkownik może dokonać przeglądu kwalifikacji związanych ze swoim profilem i wybrać poziom najlepiej odzwierciedlający jego faktyczne umiejętności. Może również dokonać oceny kwalifikacji, które nie są uznawane za kluczowe w przypadku danego stanowiska (pracownik może na przykład mieć kwalifikacje zdobyte i wykorzystywane na poprzednim stanowisku lub u poprzedniego pracodawcy). Oprócz tego system umożliwia użytkownikom samodzielny wybór profili zawodowych.
- Potwierdzenie oceny – przełożony może potwierdzić lub zakwestionować określony przez pracownika poziom umiejętności. W przypadku rozbieżności między oceną pracownika a oceną przełożonego ten ostatni może skorzystać z opcji umożliwiającej wysłanie do pracownika prośby o ponowne dokonanie oceny posiadanych kwalifikacji.
- Planowanie kształcenia i doskonalenia zawodowego – każdy pracownik może przeglądać aktualny poziom swoich kwalifikacji oraz faktyczne wymagania określone dla jego profilu. Na tej podstawie można określić tzw. lukę kompetencyjną, czyli różnicę między aktualnym poziomem kwalifikacji danej osoby a poziomem wymaganym zgodnie z jej profilem. Uzyskane informacje pozwalają tworzyć plany doskonalenia zawodowego, w których określa się cele i działania (ustalane wspólnie przez przełożonego i pracownika) oraz terminy ich realizacji. W celu zniwelowania stwierdzonych luk kompetencyjnych w planach można również uwzględnić działania z zakresu kształcenia i doskonalenia zawodowego opracowane przez Klienta. Informacje są prezentowane w formie planu kształcenia i doskonalenia zawodowego dotyczącego danego pracownika, ale można je również scalać na poziomie dowolnej jednostki organizacyjnej w celu stworzenia wszechstronnego planu szkoleń.
- Analiza kwalifikacji – usługa umożliwia zapisywanie zestawień danych w bazie danych kwalifikacji. Dostępnych jest również kilka opcji obsługiwanych za pomocą menu, dzięki którym można generować raporty i wnioski dotyczące zarządzania.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud udostępnia Klientowi centralne repozytorium dla zawartości związanej ze stanowiskami pracy w przedsiębiorstwie Klienta. Usługa ta może służyć do rozwijania i tworzenia kompetencji, modeli stanowisk i opisów stanowisk oraz zarządzania nimi, a także może współpracować z innymi aplikacjami. Używanie Usługi Przetwarzania w Chmurze przez Klienta jest definiowane w odniesieniu do liczby wymaganych przez niego Instancji zgodnie z informacjami wyszczególnionymi w dokumencie PoE. W ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient będzie dysponować następującymi możliwościami oceny kwalifikacji i kompetencji:

- Definiowanie kwalifikacji – usługa umożliwi hosting struktur kwalifikacji lub kompetencji oraz oferuje narzędzia służące do rozszerzania i dostosowywania takich struktur. Użytkownicy mogą tworzyć struktury obejmujące różną liczbę kategorii kwalifikacji, konkretnych kwalifikacji i zakresów poziomów kwalifikacji (wyrażonych liczbowo). Ponadto istnieje możliwość umieszczania w systemie wielu różnych struktur przeznaczonych do udostępniania odrębnym grupom odbiorców w przedsiębiorstwie.
- Definiowanie profili stanowisk – Klient może tworzyć profile i przypisywać do nich kwalifikacje określone w zapisanych w systemie strukturach kwalifikacji i kompetencji. Profil stanowiska służy do wskazywania konkretnych kwalifikacji wymaganych w przypadku danego pracownika oraz ich oczekiwanego poziomu.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności IBM dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana zasad ochrony danych i prywatności IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana do przetwarzania zawartości zawierającej dane osobowe, jeśli Klient jako administrator danych stwierdzi, że techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa są odpowiednie do czynników ryzyka związanych z przetwarzaniem i rodzajem danych podlegających ochronie. Klient przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie oferuje funkcji ochrony wrażliwych danych osobowych oraz danych podlegających dodatkowym wymaganiom prawnym. Klient przyjmuje do wiadomości, że IBM nie dysponuje wiedzą na temat typów danych znajdujących się w takiej zawartości i nie jest w stanie dokonać oceny przydatności Usług Przetwarzania w Chmurze ani zastosowanych środków ochrony.

2.1 Opcje zabezpieczające i obowiązki związane z bezpieczeństwem

W Usłudze Przetwarzania w Chmurze zaimplementowano następujące opcje zabezpieczające:

Usługa Przetwarzania w Chmurze szyfruje zawartość w trakcie transmisji danych między siecią IBM a przeglądarką Klienta przy użyciu protokołu TLS. Nie szyfruje natomiast zawartości, która znajduje się w stanie spoczynku i oczekuje na transmisję danych.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze jest objęta certyfikatem IBM Privacy Shield, który ma zastosowanie, jeśli Klient wybierze opcję udostępniania Usługi Przetwarzania w Chmurze w centrum przetwarzania danych znajdującym się w Stanach Zjednoczonych. Usługa podlega Strategii ochrony prywatności IBM Privacy Shield dostępnej pod adresem http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane zdarzenie ma krytyczny wpływ na działalność przedsiębiorstwa, a Usługa Przetwarzania w Chmurze jest niedostępna. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu 3 dni roboczych od końca miesiąca obowiązywania umowy. Wyrównanie z tytułu

uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z zawartością, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym miesiącu obowiązywania umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
93–99%	5%
< 93%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM udostępni rabat bezpośrednio Klientowi.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

Przykład: łączny czas trwania Przestojów w miesiącu obowiązywania umowy = 500 minut

43 200 minut w 30-dniowym miesiącu obowiązywania umowy - 500 minut Przestojów = 42 700 minut	= 5% Uznanie z tytułu Dostępności za dostępność na poziomie 98,8% w miesiącu obowiązywania umowy
<hr/> łącznie 43 200 minut	

4. Wsparcie techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone pocztą elektroniczną. IBM udostępni „Podręcznik wsparcia dla usługi IBM Software as a Service (SaaS)”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 4 godziny robocze

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin wsparcia
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 12 godzin roboczych
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 24 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne.	W 48 godzin roboczych

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie PoE.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, to w miesiącu następującym po takim przekroczeniu Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

5.3 Opłaty za Usługi Zdalne

Opłata za usługę zdalną będzie naliczana według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym. Usługa zdalna traci ważność po upływie 90 dni od daty nabycia, niezależnie od tego, czy została ona wykorzystana.

5.4 Weryfikacja

Klient będzie i) prowadzić i na żądanie dostarczać rekordy i dane wyjściowe narzędzi systemowych w zakresie niezbędnym dla IBM i jego niezależnych rewidentów w celu zweryfikowania, czy Klient przestrzega Umowy, oraz ii) niezwłocznie zamawiać i opłacać wszelkie niezbędne uprawnienia według cen obowiązujących w danym czasie, a także uiszczać inne opłaty oraz spełniać inne zobowiązania stwierdzone w wyniku takiej weryfikacji, zgodnie z fakturą wystawioną przez IBM. Takie zobowiązania w zakresie weryfikacji zgodności pozostają w mocy przez cały okres świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze i przez dwa lata po jego zakończeniu.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Warunki dodatkowe

7.1 Postanowienia ogólne

Klient wyraża zgodę na publikowanie przez IBM w komunikatach reklamowych lub marketingowych informacji o Kliencie jako subskrybencie Usług Przetwarzania w Chmurze.

7.2 Tworzenie kopii zapasowych

Kopie zapasowe instancji produkcyjnych są wykonywane codziennie. W przypadku instancji produkcyjnych IBM będzie przechowywać kopię zapasową danych Klienta przez maksymalnie 30 dni. Klient ma obowiązek skonfigurować zabezpieczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze w taki sposób, aby uniemożliwić użytkownikom usuwanie danych. Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i potwierdza, że IBM nie jest zobowiązany do odzyskania usuniętych danych oraz może naliczyć z tego tytułu opłaty, jeśli opcja taka jest dostępna.

7.3 Wygaśnięcie Usługi Przetwarzania w Chmurze

Przed wygaśnięciem lub zakończeniem świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient może użyć dowolnych opcji raportowania lub eksportowania dostępnych w Usłudze Przetwarzania w Chmurze w celu wyodrębnienia danych. Niestandardowe usługi wyodrębniania danych są dostępne w ramach odrębnego dokumentu.

Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego od Klienta IBM zwróci Klientowi elektroniczną kopię zawartości Klienta w rodzimym formacie aplikacji w ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia lub zakończenia świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze.

7.4 Usuwanie Skutków Katastrofy

Jeśli Klient nabył co najmniej jedno środowisko pozaprodukcyjne, to w przypadku przestoju w pracy ważnego systemu, spowodowanego przez zdarzenie losowe (np. pożar, trzęsienie ziemi lub powódź), w ramach usuwania skutków katastrofy IBM dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby odtworzyć dane produkcyjne Klienta w jednym z jego środowisk pozaprodukcyjnych w ciągu docelowego czasu odtworzenia wynoszącego 1 tydzień. IBM nie udziela niniejszym gwarancji i nie jest dostępna umowa dotycząca poziomu usług.

7.5 Dane normatywne

Bez względu na stanowiące inaczej warunki IBM ma prawo przechowywać i wykorzystywać zawartość udostępnioną IBM przez Klienta na mocy niniejszego Opisu Usługi w postaci zbiorczej i anonimowej (tzn. w postaci, która uniemożliwia zidentyfikowanie Klienta jako źródła informacji poufnych, oraz pod warunkiem usunięcia informacji umożliwiających zidentyfikowanie poszczególnych pracowników i/lub osób ubiegających się o pracę) wyłącznie do prowadzenia badań i analiz normatywnych oraz raportowania. Postanowienia niniejszego ustępu pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy dotyczącej transakcji.