

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih 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

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM-ova storitev Kenexa Skills Manager on Cloud nudi naročniku zmožnost, da opredeli zahteve usposobljenosti, zajame znanje zaposlenih in nato analizira ter uveljavi rezultate. Naročnikova uporaba storitev v oblaku je urejena glede na število pooblaščenih uporabnikov, ki jih naročnik pridobi in je navedeno na dokazilu o upravičenosti. Storitve v oblaku bo zagotovila naročniku naslednje vrste znanj in zmožnosti za ocenjevanje sposobnosti.

- Določi spretnosti - omogoča gostovanje okvirov spretnosti ali usposobljenosti. Storitve v oblaku zagotavlja orodja, s katerimi je mogoče razširiti ali prilagoditi sestav. Ogradja znanj z različnim številom kategorij znanj, znanja in obsege številskih ravni znanj je mogoče prilagoditi. Prav tako je mogoče poseliti sistem s številnimi ogradjami in jih razkriti diskretnim skupinam v organizaciji.
- Določi profile delovnih mest – omogoča ustvarjanje profilov delovnih mest in njihovo preslikavo v veščine, vzete iz sestavov veščin in kompetenc, poseljenih v sistemu. Profil delovnega mesta določa veščine, ki jih mora imeti oseba, in zahtevano raven usposobljenosti za posamezno veščino.
- Organizacija modela - zagotavlja zmožnost za modeliranje organizacijske strukture, ki vpliva na to, kdo potrjuje ocenjevanja usposobljenosti vsakega zaposlenega. Model organizacijske strukture se nato uporablja za združevanje poročil o znanjih uslužbencev.
- Oceni spretnosti - daje posameznikom možnost, da si ogledajo spretnosti, povezane s svojim profilom. Posameznik izbere raven, ki najbolje opiše njegovo znanje/usposobljenost. Uporabnik lahko oceni tudi znanja, ki niso bistvena za njegovo vlogo. Posameznik ima lahko na primer znanja, ki jih je razvil in uporabljal v prejšnji vlogi ali zaposlitvi. Poleg tega sistem uporabnikom omogoča, da sami izberejo svoj delovni profil.
- Potrdi ocenjevanja - omogoča upravitelju, da potrdi ali postavi pod vprašaj strokovno usposobljenost svojega zaposlenega. Če obstaja neskladje med presojo upravitelja in posameznika, lahko upravitelj uporabi funkcijo, ki zahteva, da uporabnik znova oceni svoje sposobnosti.
- Nastavi učenje in razvoj - omogoča individualno zmožnost za ogled trenutne ravni strokovne usposobljenosti in zahtevanih ravni usposobljenosti za profil posameznika. To predstavlja "pomanjkljiva" znanja – razliko med trenutno ravno osebe in ravno, ki jo zahteva profil osebe. Ustvariti je mogoče razvojne načrte s cilji in razvojnimi dejanji, ki so časovno omejena ter jih nastavijo vodje in uslužbenci. Učne in razvojne dejavnosti, ki jih je razvil naročnik, je mogoče dodati kot pomoč pri premostitvi identificiranih vrzeli v kvalifikacijah. Te informacije so predstavljene v obliki orientacijske karte učenja in razvoja za posameznika ter jih je mogoče združiti na kateri koli ravni poslovne enote, s čimer se zagotovi obsežen načrt usposabljanja.
- Analizira spretnosti - shrani primerjave podatkov v podatkovno bazo znanj. Na voljo so številne možnosti menija za generiranje poročil in aplikacij za poslovno upravljanje.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud zagotavlja osrednje odložišče za naročnikovo vsebino, povezano z delovnimi mesti, ki ga je mogoče uporabiti za upravljanje in razvijanje veščin, modelov in opisov delovnih mest, pa tudi sodelovanje z drugimi aplikacijami. Naročnikova uporaba storitev v oblaku je urejena glede na število primerkov, ki jih potrebuje naročnik, in je navedeno na dokazilu o upravičenosti. Storitve v oblaku bo naročniku zagotovila naslednje vrste veščin in zmožnosti za ocenjevanje sposobnosti:

- Določi spretnosti - omogoča gostovanje okvirov spretnosti ali usposobljenosti. Storitve v oblaku zagotavlja orodja, s katerimi je mogoče razširiti ali prilagoditi sestav. Ogradja znanj z različnim številom kategorij znanj, znanja in obsege številskih ravni znanj je mogoče prilagoditi. Prav tako je mogoče poseliti sistem s številnimi ogradjami in jih razkriti diskretnim skupinam v organizaciji.

- Določi profile delovnih mest – omogoča ustvarjanje profilov delovnih mest in njihovo preslikavo v večšine, vzete iz sestavov večšin in kompetenc, poseljenih v sistemu. Profil delovnega mesta določa večšine, ki jih mora imeti oseba, in zahtevano raven usposobljenosti za posamezno večščino.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

Te storitve v oblaku se lahko uporabljajo za obdelavo vsebine z osebnimi podatki, če naročnik kot upravljavec podatkov presodi, da so tehnični in organizacijski varnostni ukrepi ustrezni glede na tveganje, ki ga pomenita obdelava in vrsta podatkov, ki jih je treba zaščititi. Naročnik se zaveda, da te storitev v oblaku ne ponujajo funkcij za zaščito občutljivih osebnih podatkov ali podatkov, za katere veljajo dodatne regulativne zahteve. Naročnik potrjuje, da IBM ni seznanjen z vrstami podatkov, ki so vključeni v vsebino, in ne more oceniti ustreznosti storitev v oblaku ali zagotovljenih varnostnih ukrepov.

2.1 Varnostne funkcije in dolžnosti

Storitve v oblaku vključujejo naslednje varnostne funkcije:

Storitve v oblaku šifrirajo vsebino med prenosom podatkov med IBM-ovim omrežjem in naročnikovim brskalnikom, ki uporablja TLS. Storitve v oblaku v času mirovanja ob čakanju na prenos podatkov vsebine ne šifrirajo.

Te storitve v oblaku so vključene v IBM-ovo potrdilo o zasebnostnem ščitju in se uporabljajo, če se naročnik odloči za gostovanje storitev v oblaku v podatkovnem središču v Združenih državah, zanje pa velja IBM-ov zasebnostni pravilnik o zasebnostnem ščitju, ki je na voljo na naslovu http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html.

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, zasnovo 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 uveljavil 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.

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)
93–99 %	5 %
< 93 %	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.

Primer: skupaj 500 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
<hr/> Skupaj 43.200 minut	

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte. IBM bo omogočil dostop do Priročnika o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev (SaaS), ki vsebuje kontaktne podatke za tehnično podporo ter druge podatke in postopke. Tehnična podpora je zagotovljena v okviru storitev 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 4 delovnih ur
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 12 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 24 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 48 delovnih ur

5. Pooblastila in zaračunavanje

5.1 Metrike zaračunavanja

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

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Dostop je pravica za uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti eno samo pooblastilo za dostop, da lahko uporablja storitve v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v dokazilu o upravičenosti.
- b. **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 mu je omogočen dostop do storitev v oblaku na kakršen koli način, neposredno ali posredno (na primer prek programa za multipleksiranje, naprave ali aplikacijskega strežnika), z vsemi sredstvi. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov, ki se jim omogoči dostop do storitev v oblaku tekom obdobja merjenja, navedenega v dokazilu o upravičenosti.

- c. **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 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitve v oblaku med meritvenim obdobjem presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, bo v naslednjem mesecu zaračunan presežek po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu.

5.3 Stroški oddaljenih storitev

Oddaljena storitev bo zaračunana po ceni, navedeni v transakcijskem dokumentu za takšno oddaljeno storitev, in bo potekla 90 dni po dnevu nakupa, ne glede na to, ali je bila porabljena.

5.4 Preverjanje

Naročnik bo i) hranil in na zahtevo posredoval zapise in izpise ter sistemska orodja, kot je v razumni meri potrebno za IBM in njegove neodvisne revizorje za namene preverjanja naročnikovega spoštovanja 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, navedene 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 roka bodo storitve 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.

7.2 Varnostno kopiranje

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno. Za produkcijske primerke bo IBM hranil varnostno kopijo naročnikovih podatkov največ 30 dni. Naročnik je dolžan konfigurirati zaščito storitve v oblaku tako, da posameznim uporabnikom onemogoči brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da IBM ni dolžan obnoviti izbranih podatkov ter lahko to zaračuna, če je ta možnost na voljo.

7.3 Potek storitve v oblaku

Do poteka ali prenehanja storitve v oblaku lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza storitve v oblaku za izvlečenje podatkov. Prilagojene storitve izvlečenja podatkov so na voljo na podlagi ločene pogodbe.

IBM bo po prejemu naročnikove zahteve za podporo v času 30 dni pred potekom ali prenehanjem storitve v oblaku vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji.

7.4 Obnovitev po hudi napaki

Če je naročnik kupil najmanj eno neprodukcijško okolje, bo v primeru hudih motenj sistema, ki jih je povzročila naravna nesreča (npr. požar, potres, poplava ipd.), zagotovljena obnovitev po hudi napaki, in sicer s komercialno razumnimi prizadevanji za obnovitev naročnikovih produkcijskih podatkov v eno od

naročnikovih neprodukcijskih okolij s ciljem obnovitve v 1 tednu. To ni jamstvo in na voljo ni nobena pogodba o ravni storitev.

7.5 Normativni podatki

Ne glede na kar koli drugače določenega sme IBM samo za namene normativnih raziskav, analiz in poročanja hraniti in uporabljati naročnikovo vsebino, ki je bila IBM-u posredovana v skladu s tem opisom storitev, v združeni, anonimizirani obliki (tj. tako, da naročnika ni mogoče identificirati kot vira zaupnih podatkov in so podatki, ki omogočajo osebno prepoznavo posameznih zaposlenih in/ali prosilcev odstranjeni). Določila tega razdelka veljajo tudi po prenehanju ali po poteku transakcije.