

IBM Kenexa Talent Insights

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών περιγράφεται η Υπηρεσία Cloud που παρέχεται από την IBM στον Πελάτη. Με τον όρο "Πελάτης" νοούνται η εταιρεία, οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της και οι αποδέκτες της Υπηρεσίας Cloud. Η αντίστοιχη Προσφορά Τιμής (Quotation) και η Απόδειξη Δικαιώματος (Proof of Entitlement - "PoE") παρέχονται ως χωριστά Έγγραφα Συναλλαγών.

1. Υπηρεσία Cloud

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

Το IBM Kenexa Talent Insights είναι μια λύση ανάλυσης δεδομένων ταλέντων που παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα αξιοποίησης των δεδομένων ανθρωπίνων πόρων για την εξαγωγή τεκμηριωμένων πληροφοριών και αξιοποιήσιμης γνώσης.

- Καθοδηγούμενη ανεύρεση δεδομένων – Οι χρήστες μπορούν να ξεκινήσουν τη διαδικασία ανάλυσης επιλέγοντας από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις βασίζονται στα χρησιμοποιούμενα πρότυπα δεδομένων ταλέντων.
- Γλώσσα – Η προσφορά είναι διαθέσιμη στα Αγγλικά.
- Πρόσβαση – Ο Πελάτης λαμβάνει μια διεύθυνση URL με ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης για κάθε χρήστη που θα αποκτά πρόσβαση στο Talent Insights. Οι Πελάτες που έχουν αγοράσει το IBM Kenexa Talent Acquisition, το IBM Kenexa Talent Optimization ή το IBM Kenexa BrassRing on Cloud θα αποκτούν πρόσβαση μέσω μιας πύλης ενιαίας πρόσβασης.
- Περιλαμβάνει 10 χρήστες.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Kenexa Talent Insights.

Το IBM Kenexa Talent Insights είναι μια προσφορά υπηρεσιών διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων που έχει σχεδιαστεί ώστε να παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα εισαγωγής, διαχείρισης, ταξινόμησης και προβολής δεδομένων αιτούντων, προσλήψεων και υπαλλήλων. Η υπηρεσία παρέχεται σε ένα περιβάλλον πληροφορικής του SoftLayer cloud με συνδέσεις VPN αποκλειστικής χρήσης. Η υπηρεσία παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να εισαγάγει και να διαχειρίζεται πληροφορίες που μπορεί να θεωρούνται πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (PI) ή/και πληροφορίες προσωπικού εμπιστευτικού χαρακτήρα (SPI) σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- Εμπιστευτικές προσωπικές πληροφορίες (π.χ. αριθμός ταυτότητας, ημερομηνία γέννησης, ιθαγένεια, αριθμός διαβατηρίου, κ.ο.κ.)
- Επαγγελματικές πληροφορίες (π.χ. μορφωτικό επίπεδο, ιστορικό απασχόλησης, διεύθυνση εργασίας, αμοιβές και επιδόματα, πληροφορίες επαγγελματικής απόδοσης)

1.1 Προαιρετικές Προσφορές

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

Το IBM Kenexa Talent Insights Additional User είναι μια προσφορά συνδρομής που παρέχει πρόσθετα δικαιώματα Εξουσιοδοτημένων Χρηστών επιπλέον των 10 χρηστών που περιλαμβάνονται στη βασική συνδρομή.

1.1.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 1	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 2*	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 3**	Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων (Data Preparation)	Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Ανανέωσης Αρχείων Δεδομένων (Data File Refresh)	Δέσμευση Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών αναφορικά με τον Ανθρώπινο Δυναμικό (Workforce Consulting)
Φάση 1 – Ορισμός Επιχειρηματικών Προβλημάτων	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Φάση 2 – Παραλαβή Δεδομένων	✓			✓	✓	
Φάση 3 – Ορισμός Προφίλ Δεδομένων	✓			✓		
Φάση 4 – Μετασχηματισμός Δεδομένων	✓			✓		
Φάση 5 – Διάπλωση Δεδομένων	✓			✓	✓	
Φάση 6 – Προσαρμογή Δεδομένων	✓			✓		
Φάση 7 – Ανάλυση και Κατανόηση	✓	✓	✓			✓
Φάση 8 – Εξέταση και Ολοκλήρωση	✓	✓	✓			✓

* Οι διετείς δεσμεύσεις Starter Pack περιλαμβάνουν όλες τις υπηρεσίες στα Έτη 1 και 2, όπως δηλώνεται ανωτέρω.

** Οι τριετείς δεσμεύσεις Starter Pack περιλαμβάνουν όλες τις υπηρεσίες στα Έτη 1, 2 και 3, όπως δηλώνεται ανωτέρω.

*** Η Φάση 1 των Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων θα περιλαμβάνουν ΜΟΝΟ μια 'Εξέταση Αναγκών και Διαθεσιμότητας Δεδομένων'.

Ορισμοί των Φάσεων

α. Φάση I (Δεσμεύσεις Starter Pack) – Ορισμός Επιχειρηματικών Προβλημάτων (Business Problem Definition)

- Εξ αποστάσεως διεξαγόμενη εναρκτήρια σύσκεψη
 - Τα επιχειρηματικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο Πελάτης ορίζονται και ιεραρχούνται από τον Πελάτη σε συνεργασία με έναν καθορισμένο από την IBM σύμβουλο.
 - Προσδιορισμός των κύριων επιχειρηματικών προβλημάτων, των στρατηγικών στόχων και των ενδιαφερόντων του Πελάτη αναφορικά με δεδομένα του Talent Insights και προσδιορισμός μιας συγκεκριμένης περιοχής ανάλυσης για τη δέσμευση.

Παραδοτέα:

- Εναρκτήρια παρουσίαση και γραπτή σύνοψη στην οποία περιγράφονται τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και οι στρατηγικοί στόχοι, καθώς και η συμφωνημένη περιοχή ανάλυσης στην οποία θα επικεντρώνεται η δέσμευση. Προσδιορισμός προκαταρκτικών πηγών δεδομένων από την IBM.
- Εξέταση αναγκών και διαθεσιμότητας δεδομένων
 - Ιεράρχηση των κύριων επιχειρηματικών προβλημάτων και στρατηγικών στόχων ώστε να επιλεγεί μία κύρια περιοχή ανάλυσης η οποία θα διερευνάται από τον σύμβουλο της IBM σε συνεργασία με τον Πελάτη.
 - Οι τρεις πηγές δεδομένων που περιλαμβάνονται στο Starter Pack θα έχουν μια δομή που επαρκεί για την υποστήριξη της κύριας περιοχής ανάλυσης που περιλαμβάνεται στη δέσμευση λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών, καθώς και για τη διεξαγωγή πιο γενικών αναλύσεων σύμφωνα με τις προτιμήσεις του Πελάτη.
 - Με την αγορά πρόσθετων δεσμεύσεων λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών μπορεί να αποκτηθεί υποστήριξη για επιπλέον περιοχές ανάλυσης.
 - Ορισμός στοιχείων δεδομένων που θα εξάγονται και παραδίδονται για συμφωνημένες πηγές δεδομένων.

Παραδοτέα:

- Προτάσεις για τη δομή των παραδιδόμενων δεδομένων. Ως σημείο έναρξης θα χρησιμοποιηθούν τα προϋπάρχοντα πρότυπα, εφόσον αυτά είναι διαθέσιμα και κατάλληλα.

*** Φάση I (Για Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων): Εξέταση Αναγκών και Διαθεσιμότητας Δεδομένων

Εξέταση των απαιτήσεων αναφορικά με τις πηγές δεδομένων και προσδιορισμός του βαθμού με τον οποίο οι εν λόγω πηγές δεδομένων ανταποκρίνονται στα πρότυπα δεδομένων εφαρμογών HR του Talent Insights. (Η υπηρεσία αυτή δεν περιλαμβάνει μια εναρκτήρια σύσκεψη).

- Ορισμός στοιχείων δεδομένων που θα εξάγονται και παραδίδονται για συμφωνημένες πηγές δεδομένων.

Παραδοτέα:

- Προτάσεις για τη δομή των παραδιδόμενων δεδομένων. Ως σημείο έναρξης θα χρησιμοποιηθούν τα προϋπάρχοντα πρότυπα, εφόσον έχουν αγοραστεί υπηρεσίες προετοιμασίας δεδομένων χωρίς συμβουλευτικές υπηρεσίες. Όταν έχουν αγοραστεί συμβουλευτικές υπηρεσίες που χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες προετοιμασίας δεδομένων, μπορούν να αναπτυχθούν προσαρμοσμένα πρότυπα.

β. Φάση II – Παραλαβή Δεδομένων (Data Receipt)

Παράδοση αρχείων για επεξεργασία από την IBM.

- Πηγές δεδομένων τρίτων
 - Οι απαραίτητες λεπτομέρειες για τη μετάδοση αρχείων παραδίδονται στον Πελάτη
 - Ο Πελάτης παραδίδει τα αρχεία δεδομένων στην IBM
 - Τα αρχεία πρέπει να παραδίδονται σε προκαθορισμένα από την IBM πρότυπα σε μορφή csv τα οποία ακολουθούν τις απαιτούμενες συμβάσεις ονοματοθεσίας στηλών για πρότυπα πεδία.

- Τα προσαρμοσμένα πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη μιας πηγής δεδομένων μπορεί να αποτελούνται από 3 χωριστά αλλά σχετιζόμενα μεταξύ τους αρχεία.
- Κάθε ένα από τα αρχεία ενός προτύπου δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τα 250 MB ή τις 100 στήλες. Εάν οι πηγές δεδομένων υπερβαίνουν οποιοδήποτε από τα κριτήρια για τον αριθμό αρχείων, το μέγεθος αρχείων ή τον αριθμό στηλών, θα μετρώνται ως περισσότερες από μία πηγές δεδομένων και θα χρεώνονται αναλόγως.
- Πρέπει να παρέχονται δημογραφικά στοιχεία ή άλλες λεπτομέρειες μετάβασης σε διαφορετικά επίπεδα ανάλυσης αν απαιτείται η παροχή υποστήριξης για ιεραρχίες δεδομένων.
- Η IBM παρακολουθεί και διενεργεί δοκιμές με εργαλεία παράδοσης και αποθήκευσης δεδομένων αν είναι απαραίτητο για την αγορασμένη ενημέρωση αρχείων.

Παραδοτέα:

- Επιβεβαίωση παραλαβής και επιβεβαίωση συμμόρφωσης των αρχείων με τις απαιτήσεις.
- Πηγές δεδομένων Kenexa
 - Αν υπάρχει μια λειτουργία σύνδεσης (connector), τα δεδομένα θα τροφοδοτούνται και θα φορτώνονται σε καθημερινή βάση.

γ. **Φάση III – Ορισμός Προφίλ Δεδομένων (Data Profiling)**

Εξετάζονται η (οι) πηγή(-ές) δεδομένων και συλλέγονται στατιστικά στοιχεία και πληροφορίες που αποσαφηνίζουν τη δομή, το περιεχόμενο, τις σχέσεις και τους κανόνες παραγωγής των δεδομένων.

- Δημιουργείται μια επισκόπηση της ποιότητας των αρχείων δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για δεδομένα που λείπουν, έχουν μη έγκυρη μορφή ή ασυνεπή μορφοποίηση.
- Ο Πελάτης ενημερώνεται για δεδομένα που λείπουν ή έχουν μη έγκυρη μορφή και αν είναι απαραίτητο παραδίδονται νέα αρχεία δεδομένων.
- Ο Πελάτης ενημερώνεται για τους κανόνες και τις διαδικασίες που πρέπει να εφαρμοστούν στα βήματα διάπλασης και μετασχηματισμού δεδομένων.
- Δημιουργούνται προσχέδια για τα συνώνυμα και την προσαρμογή αρχείων.
- Ο Πελάτης επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει έως τρεις γύρους για να καταλήξει στην τελική μορφή των αρχείων και να αποδεχθεί τα τελικά αρχεία ώστε να προχωρήσει στη φάση της διάπλασης (shaping).

Παραδοτέα:

- Καθορίζονται οι τελικές μορφές των αρχείων και ο Πελάτης παραδίδει τα τελικά αρχεία. Τεκμηριώνονται οι προσαρμοσμένες μορφές των αρχείων.

δ. **Φάση IV – Μετασχηματισμός Δεδομένων (Data Transformation)**

Η διατύπωση μιας γενικής δομής εντός και μεταξύ των πηγών δεδομένων.

- Η υπηρεσία IBM Kenexa εξετάζει τις σχέσεις των αρχείων μεταξύ πηγών δεδομένων Kenexa και τρίτων προμηθευτών.
- Η υπηρεσία IBM Kenexa ελέγχει τις σχέσεις γονικών/εξωτερικών κλειδιών (parent/foreign key) για τον εντοπισμό δεδομένων σε διαφορετικά σύνολα δεδομένων.
- Η υπηρεσία IBM Kenexa διατυπώνει ένα γενικό αρχέτυπο για τη δομή δεδομένων.
- Η υπηρεσία IBM Kenexa ελέγχει και δοκιμάζει τη δομή δεδομένων.

Παραδοτέο:

- Η γενική δομή δεδομένων και τα βήματα μετασχηματισμού τεκμηριώνονται για χρήση σε επόμενες διαδικασίες φόρτωσης δεδομένων από τον Πελάτη ή από τις υπηρεσίες δεδομένων της IBM (IBM Data Services) όταν αγοραστούν δεσμεύσεις λήψης προαιρετικών υπηρεσιών ανανέωσης δεδομένων.

ε. **Φάση V – Διάπλαση Δεδομένων (Data Shaping)**

Κανονικοποίηση και εκκαθάριση πηγών δεδομένων.

- Η υπηρεσία IBM Kenexa δημιουργεί τους απαιτούμενους επιχειρησιακούς κανόνες και στη συνέχεια προχωρά στην διάπλαση δεδομένων. Στη διαδικασία αυτή περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, οι επόμενες ενέργειες:
 - Προσδιορισμός δεδομένων που λείπουν ή δεν έχουν το κατάλληλο είδος δεδομένων σε ένα πεδίο (όπως π.χ. αριθμοί σε ένα πεδίο κειμένου, ημερομηνίες σε ένα πεδίο χρηματικών ποσών κ.ο.κ.) και επίλυση τέτοιων περιπτώσεων σε συνεργασία με τον Πελάτη.
 - Επιβολή της χρήσης κεφαλίδων στηλών με περιγραφικό κείμενο για προσαρμοσμένα πεδία και συμμόρφωση με τους κανόνες ονοματοθεσίας για πρότυπα αρχεία.
 - Επίλυση βασικών ζητημάτων με τη δομή των αρχείων, όπως π.χ. η αφαίρεση κεφαλίδων σειρών, ένθετων κεφαλίδων, κενών στηλών, κενών σειρών, σειρών κειμένου που ακολουθούν μετά τα δεδομένα, σειρών και στηλών με περιληπτικά δεδομένα, υποσυνόλων και αθροιστικών δεδομένων, καταληκτικών και προτασσόμενων κενών διαστημάτων, και διπλότυπων δεδομένων.
- Οι υπηρεσίες δεδομένων ΔΕΝ θα περιλαμβάνουν, χωρίς τη σύναψη πρόσθετης σύμβασης εργασίας, την επίλυση ασυμφωνιών στη μορφοποίηση επαγγελματικών τίτλων, πτυχίων και άλλων δεδομένων ελεύθερου κειμένου που δεν υπόκεινται σε κανόνες στα δεδομένα προέλευσης, ούτε θα περιλαμβάνουν την επίλυση υποκειμένων ζητημάτων ποιότητας που αφορούν σε ελλείπουσες τιμές, σταθερές τιμές, ανισορροπία, σημαίνουσες κατηγορίες, έκτροπες τιμές και λοξότητα. Η επίλυση τέτοιων ζητημάτων αποτελεί ευθύνη του Πελάτη, εκτός εάν άλλως ορίζεται.
- Η IBM επιβεβαιώνει τη διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα για τυχόν επαναλαμβανόμενες διαδικασίες φόρτωσης δεδομένων. Κατ' επιλογή του Πελάτη μπορούν να αγοραστούν χωριστά πρόσθετες δεσμεύσεις λήψης υπηρεσιών ανανέωσης δεδομένων.

Παραδοτέο:

- Τεκμηρίωση των βημάτων εκκαθάρισης δεδομένων που εκτελέστηκαν και τα έτοιμα για φόρτωση εκκαθαρισμένα αρχεία.

στ. **Φάση VI – Προσαρμογή Δεδομένων (Data Customization)**

Τίθενται σε εφαρμογή οι προδιαγραφές προσαρμογής δεδομένων που συλλέχθηκαν και εφαρμόστηκαν στη φάση I της ενοποίησης πηγών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της προσθήκης ή τροποποίησης συνωνύμων, ομαδοποιήσεων δεδομένων, προεπιλεγμένων αθροισμάτων και προκαθορισμένων ερωτήσεων.

- Διενεργούνται δοκιμές με τα αρχεία δεδομένων.
- Η IBM συλλέγει, τεκμηριώνει και υλοποιεί προσαρμογές δεδομένων.
- Η υπηρεσία ενοποίησης δεδομένων της IBM (IBM Data Integration) προωθεί το έργο στη φάση των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Παραδοτέα:

- Επιβεβαίωση δραστηριοτήτων διενέργειας δοκιμών και προσαρμογής

ζ. **Φάση VII – Ανάλυση και Κατανόηση (Analysis and Insights)**

- Ανταλλαγή διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους που ορίστηκαν κατά την εναρκτήρια σύσκεψη.
- Επίδειξη και κοινοποίηση βέλτιστων πρακτικών του Talent Insights ώστε να βοηθιέται ο Πελάτης στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εργαλείου.
- Εβδομαδιαίες τηλεφωνικές συσκέψεις για 5 διαδοχικές εβδομάδες με τους χρήστες του Talent Insights και την ομάδα έργου για τη συζήτηση διαπιστώσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα ή/και τους στρατηγικούς στόχους.

Παραδοτέα:

- Ανάλυση ερωτήσεων αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα που εντοπίστηκαν ή/και τους στρατηγικούς στόχους που ορίστηκαν και περίληψη των αποτελεσμάτων σε μια παρουσίαση που παραδίδεται στον Πελάτη. Οδηγός αναφοράς δεδομένων στον οποίο περιγράφονται τα πεδία δεδομένων του Πελάτη που είναι διαθέσιμα στο εργαλείο. Εκπαιδευτική παρουσίαση που θα βοηθά τον Πελάτη στην κατανόηση των λειτουργιών που αφορούν στο συγκεκριμένο επιχειρηματικό πρόβλημα ή στρατηγικό στόχο που περιγράφηκε.

η. **Φάση VIII – Εξέταση και Ολοκλήρωση (Review and Wrap Up)**

- Επιτελική Παρουσίαση (εξ αποστάσεως παραδιδόμενη) για τις διαπιστώσεις που προέκυψαν από την ανάλυση δεδομένων μέσω του Talent Insights αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα και τους στρατηγικούς στόχους.
- Μετάβαση του πελάτη στις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης και παροχή αναλυτικών πληροφοριών για την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών, αν είναι απαραίτητο.

Παραδοτέα:

- Επιτελική παρουσίαση βασισμένη στις διαπιστώσεις του Talent Insight αναφορικά με τα επιχειρηματικά προβλήματα και τους στρατηγικούς στόχους που προσδιορίστηκαν κατά τη διάρκεια της εναρκτήριας σύσκεψης, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών σχετικά με τους κατάλληλους/ακατάλληλους τρόπους ερμηνείας δεδομένων, συστάσεις για πιθανές ενέργειες, λύσεις και προτάσεις για επόμενα βήματα.

1.1.3 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack – Μονοετής Περίοδος Ισχύος

Το IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack με Μονοετή Διάρκεια μπορεί να αγοραστεί ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up). Αποτελείται από μια δέσμη υπηρεσιών (η οποία περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά νέους πελάτες να εξοικειωθούν με το το προϊόν. Στις υπηρεσίες περιλαμβάνεται η βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό πηγών δεδομένων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3), την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών πηγών δεδομένων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

1.1.4 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack – Διετής Περίοδος Ισχύος

Το IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack με Διετή Διάρκεια μπορεί να αγοραστεί ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up). Αποτελείται από μια δέσμη υπηρεσιών (η οποία περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά νέους πελάτες να εξοικειωθούν με το το προϊόν. Κατά το Πρώτο Έτος, οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό πηγών δεδομένων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3), την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών πηγών δεδομένων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων.

Κατά το Δεύτερο Έτος παρέχονται πρόσθετες συμβουλευτικές υπηρεσίες για την υποστήριξη τον προσδιορισμού και της ανάλυσης επιπρόσθετων ή ήδη υπαρχόντων επιχειρηματικών προβλημάτων. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων πηγών δεδομένων ή η εκ νέου φόρτωση δεδομένων, εκτός εάν αγοραστούν πρόσθετες προαιρετικές υπηρεσίες προετοιμασίας ή ανανέωσης δεδομένων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

1.1.5 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - Τριετής Περίοδος Ισχύος

Το IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack με Τριετή Διάρκεια μπορεί να αγοραστεί ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up). Αποτελείται από μια δέσμη υπηρεσιών (η οποία περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά νέους πελάτες να εξοικειωθούν με το το προϊόν. Κατά το Πρώτο Έτος, οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό πηγών δεδομένων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3), την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών πηγών δεδομένων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων.

Κατά το Δεύτερο και το Τρίτο Έτος παρέχονται πρόσθετες συμβουλευτικές υπηρεσίες για την υποστήριξη τον προσδιορισμού και της ανάλυσης επιπρόσθετων ή ήδη υπαρχόντων επιχειρηματικών προβλημάτων. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων πηγών δεδομένων ή η εκ νέου φόρτωση δεδομένων, εκτός εάν αγοραστούν πρόσθετες προαιρετικές υπηρεσίες προετοιμασίας ή ανανέωσης δεδομένων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

1.1.6 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation

Το IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation μπορεί να αγοραστεί είτε ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up) είτε ως Κατ' Απαίτηση υπηρεσία Προετοιμασίας (On Demand Set Up) (όπως περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) η οποία αποτελείται από την εφάπαξ προετοιμασία και φόρτωση μίας πηγής δεδομένων ανθρωπίνων πόρων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3). Όταν δεν υπάρχει ήδη ένα πρότυπο δεδομένων του Talent Insights, θα πρέπει να αγοραστούν υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων σε συνδυασμό με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες.

1.1.7 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting

Το IBM Kenexa Talent Insights Consulting μπορεί να αγοραστεί είτε ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up) είτε ως Κατ' Απαίτηση υπηρεσία Προετοιμασίας (On Demand Set Up) (όπως περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) και περιλαμβάνει τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό πηγών δεδομένων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3), την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων πηγών δεδομένων ή η εκ νέου φόρτωση δεδομένων, εκτός εάν αγοραστούν προαιρετικές υπηρεσίες προετοιμασίας ή ανανέωσης δεδομένων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

1.1.8 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh

Το IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh μπορεί να αγοραστεί είτε ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up) είτε ως Κατ' Απαίτηση υπηρεσία Προετοιμασίας (On Demand Set Up) (αποτελούμενη από μία φόρτωση μίας πηγής δεδομένων ανθρωπίνων πόρων (όπως ορίζεται στο άρθρο 8.3)). Η ανανέωση αρχείων είναι η φόρτωση νέων ή αυξητικών δεδομένων σε μια πηγή δεδομένων που έχει προετοιμαστεί στο πλαίσιο της δέσμευσης Starter Pack των υπηρεσιών ή στο πλαίσιο μιας χωριστής δέσμευσης λήψης υπηρεσιών προετοιμασίας δεδομένων.

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στις δραστηριότητες ανανέωσης αρχείων δεδομένων περιγράφονται παρακάτω:

- Οι Υπηρεσίες αποτελούνται από τις ακόλουθες φάσεις του IBM Kenexa Talent Insights Data Integration: παραλαβή δεδομένων, ορισμός προφίλ, μετασχηματισμός και διάπλαση δεδομένων, οι οποίες περιλαμβάνονται στο στάδιο της προετοιμασίας των αρχείων.
- Για τη χρήση δεσμεύσεων λήψης υπηρεσιών ανανέωσης δεδομένων απαιτείται η πρότερη αγορά μιας Δέσμευσης Λήψης Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων για την πηγή δεδομένων που θα ανανεωθεί και η αυστηρή τήρηση των δομών αρχείων που έχουν οριστεί προηγουμένως.
- Για τη λήψη υπηρεσιών ανανέωσης αρχείων δεδομένων πέραν από το καθορισμένο εύρος, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, αλλαγών στη δομή δεδομένων, στους κανόνες εκκαθάρισης δεδομένων και στην προσαρμογή δεδομένων που πραγματοποιήθηκε στη φάση του ορισμού προφίλ δεδομένων, μπορεί να συναφθεί χωριστή συμφωνία με την υπογραφή μιας Περιγραφής Έργου.

2. Περιγραφή Ασφάλειας

Αυτή η Υπηρεσία Cloud συμμορφώνεται με τις βασικές αρχές προστασίας και ασφάλειας δεδομένων της IBM, οι οποίες καθίστανται διαθέσιμες στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> και με οποιουσδήποτε πρόσθετους όρους προβλέπονται στο παρόν άρθρο. Τυχόν αλλαγές στις βασικές αρχές ασφάλειας δεδομένων της IBM δεν θα υποβαθμίζουν την ασφάλεια της Υπηρεσίας Cloud.

3. Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA

δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

3.1 Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

Ο Πελάτης πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά ότι προέκυψε ένα συμβάν που έχει επιπτώσεις στη διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud. Ο Πελάτης πρέπει εύλογα να βοηθά την IBM στη διάγνωση και επίλυση προβλημάτων.

Μια αξίωση βάσει δελτίου υποστήριξης για τη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA πρέπει να υποβάλλεται εντός τεσσάρων εργάσιμων ημερών από το τέλος του συμβατικού μήνα. Η αποζημίωση για μια έγκυρη αξίωση μη ανταπόκρισης στις απαιτήσεις μιας Σύμβασης SLA θα συνιστάται σε μια πίστωση έναντι ενός μελλοντικού τιμολογίου για την Υπηρεσία Cloud η οποία θα βασίζεται στη διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο δεν ήταν διαθέσιμη η δυνατότητα επεξεργασίας στο σύστημα παραγωγής της Υπηρεσίας Cloud ("Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας"). Ο Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης αναφέρει το συμβάν έως τη χρονική στιγμή που αποκαθίσταται η Υπηρεσία Cloud και δεν περιλαμβάνει το χρόνο που σχετίζεται με μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης, αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM, προβλήματα με το περιεχόμενο ή την τεχνολογία, το σχεδιασμό ή τις οδηγίες του Πελάτη ή τρίτων, μη υποστηριζόμενες διατάξεις συστημάτων και πλατφορμών ή άλλα σφάλματα του Πελάτη, ή προκληθέντα από τον Πελάτη περιστατικά ασφάλειας ή δοκιμές ασφάλειας του Πελάτη. Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η συνολική αποζημίωση που παρέχεται για οποιονδήποτε συμβατικό μήνα δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10 τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud.

Για μια δέσμη Υπηρεσιών Cloud (μεμονωμένες Υπηρεσίες Cloud που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη Υπηρεσιών Cloud και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει αξίωση αναφορικά με μία μόνο μεμονωμένη Υπηρεσία Cloud σε μια δέσμη σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

3.2 Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Αποζημίωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής* για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης)
93,0% – 99,2%	5%
Χαμηλότερο από 93%	10%

* Εάν η Υπηρεσία Cloud αποκτήθηκε από έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM, η μηνιαία χρέωση συνδρομής θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή καταλόγου της Υπηρεσίας Cloud για το συμβατικό μήνα που αποτελεί αντικείμενο αξίωσης, με έκπτωση 50%. Η IBM θα προβαίνει σε μια άμεση επιστροφή χρημάτων στον Πελάτη.

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας = 42.700 λεπτά	= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα
Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά	

4. Τεχνική Υποστήριξη

Παρέχεται τεχνική υποστήριξη για την Υπηρεσία Cloud μέσω email, online φόρουμ και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Η IBM θα καταστήσει διαθέσιμο το εγχειρίδιο "IBM Software as a Service Support Handbook", στο οποίο παρέχονται πληροφορίες επικοινωνίας και άλλες πληροφορίες και διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται μαζί με την Υπηρεσία Cloud και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης κατά το Ωράριο Υποστήριξης
1	Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών: Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν κρίσιμες λειτουργίες της επιχείρησης ή δεν λειτουργεί κάποια κρίσιμη σημασίας διεπαφή (interface). Οι περιπτώσεις αυτές αφορούν συνήθως το περιβάλλον παραγωγής και έχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης εξαιτίας της αδυναμίας πρόσβασης σε υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται η άμεση παροχή μιας λύσης.	Εντός 1 ώρας
2	Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Η δυνατότητα χρήσης μιας επιχειρησιακής υπηρεσίας ή λειτουργίας της υπηρεσίας περιορίζεται σοβαρά ή υπάρχει κίνδυνος ο Πελάτης να μη μπορεί να ανταποκριθεί σε επιχειρηματικές προθεσμίες.	Εντός 2 εργάσιμων ωρών
3	Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών
4	Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης: Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας

5. Δικαιώματα και Τιμολόγηση

5.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Η Υπηρεσία Cloud καθίσταται διαθέσιμη βάσει του μετρικού συστήματος χρέωσης που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- α. **Περίπτωση Χρήσης (Instance)** - μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση της Υπηρεσίας Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης της Υπηρεσίας Cloud που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- β. **Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί η Υπηρεσία Cloud. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud με οποιονδήποτε τρόπο, άμεσα ή έμμεσα (για παράδειγμα, μέσω ενός προγράμματος πολυπλεξίας (multiplexing), μιας συσκευής ή ενός εξυπηρετητή εφαρμογών (application server)) με οποιοδήποτε μέσο. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για την κάλυψη του αριθμού Εξουσιοδοτημένων Χρηστών στους οποίους χορηγείται άδεια πρόσβασης στην Υπηρεσία Cloud κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- γ. **Δέσμευση (Engagement)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθούν οι υπηρεσίες. Μια Δέσμευση αποτελείται από επαγγελματικές ή/και εκπαιδευτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία Cloud. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

5.2 Χρεώσεις Προετοιμασίας

Επιβάλλεται μια αρχική χρέωση προετοιμασίας έναντι της τιμής και της περιόδου τιμολόγησης που καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

5.3 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

Στο Έγγραφο Συναλλαγής μπορεί να καθορίζεται μια χρέωση για μη πλήρη μήνα, η οποία θα υπολογίζεται κατ' αναλογία.

5.4 Χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν χρεώσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand charges), οι οποίες θα καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής, θα ισχύουν όταν ο Πελάτης ζητήσει την ενεργοποίηση του Κατ' Απαίτηση στοιχείου.

6. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

Η περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας Cloud αρχίζει κατά την ημερομηνία που η IBM ειδοποιεί τον Πελάτη ότι έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία Cloud, όπως τεκμηριώνεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Στην Απόδειξη Δικαιώματος θα καθορίζεται αν η Υπηρεσία Cloud ανανεώνεται αυτόματα, εξακολουθεί να παρέχεται βάσει συνεχόμενης χρήσης ή διακόπτεται στο τέλος της περιόδου ισχύος.

Σε περίπτωση αυτόματης ανανέωσης, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει έγγραφη ειδοποίηση τουλάχιστον 90 ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης της περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία Cloud θα ανανεώνεται αυτόματα για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Η Υπηρεσία Cloud θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμη μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

7. Πρόσθετοι Όροι για την Προσφορά

7.1 Cookies

Ο Πελάτης είναι ενήμερος και συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, στο πλαίσιο της κανονικής λειτουργίας και υποστήριξης του IBM SaaS, να προβαίνει στη συλλογή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη (των υπαλλήλων και των εργαζομένων του) σχετικά με τη χρήση του IBM SaaS, μέσω τεχνολογιών παρακολούθησης και άλλων τεχνολογιών. Με αυτό τον τρόπο η IBM συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία χρήσης και πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα του IBM SaaS με σκοπό τη βελτίωση της γενικής εμπειρίας των χρηστών ή/και την εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιβεβαιώνει ότι θα αποκτήσει ή έχει ήδη αποκτήσει την απαιτούμενη συναίνεση προκειμένου η IBM να προβεί στην επεξεργασία πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα για τον ανωτέρω σκοπό εντός της IBM, άλλων εταιρειών IBM και των υπεργολάβων τους, οπουδήποτε δραστηριοποιούμαστε επιχειρηματικά, συμμορφούμενοι με το εφαρμοστέο δίκαιο. Η IBM θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των υπαλλήλων και υπεργολάβων του Πελάτη αναφορικά με την πρόσβαση, ενημέρωση, διόρθωση ή διαγραφή των συλλεχθεισών πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα τους.

7.2 Κανονιστικά Δεδομένα

Παρά τα όσα προβλέπονται περί του αντιθέτου, και αποκλειστικά για σκοπούς κανονιστικής έρευνας, ανάλυσης και αναφοράς, η IBM μπορεί να προβαίνει στη διατήρηση και χρήση περιεχομένου του Πελάτη που έχει παρασχεθεί στην IBM βάσει των παρόντων Όρων Χρήσης σε μια αθροιστική, ανώνυμη μορφή (δηλαδή, έτσι ώστε να μη μπορεί να προσδιοριστεί ο Πελάτης ως πηγή των εμπιστευτικών πληροφοριών και αφού αφαιρεθούν οποιεσδήποτε πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων υπαλλήλων ή/και υποψηφίων). Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου θα εξακολουθούν να ισχύουν μετά την καταγγελία ή λήξη της συναλλαγής.

7.3 Επεξεργασία Δεδομένων

Για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε όλα τα Κράτη-Μέλη της ΕΕ και στις χώρες Ισλανδία, Λιχτενστάιν, Νορβηγία και Ελβετία ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στις ακόλουθες χώρες: Ολλανδία, Ιρλανδία και Η.Π.Α.

Ανάλογα με τη συγκεκριμένη υποδομή υποστήριξης υπηρεσιών του Πελάτη, ο Πελάτης συμφωνεί επίσης ότι η IBM μπορεί να προβαίνει στην επεξεργασία περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένων οποιωνδήποτε Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, διαμέσου κρατικών συνόρων στην ακόλουθη χώρα:

Αυστραλία, Βραζιλία, Γαλλία, Γερμανία, Ελβετία, Ιαπωνία, Ισπανία, Καναδάς, Κίνα, χώρες της Λατινικής Αμερικής, Μεξικό, Νέα Ζηλανδία, Νότια Αφρική, Ολλανδία, Πολωνία, Σιγκαπούρη, Σουηδία, Χονγκ Κονγκ και Φινλανδία.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η IBM μπορεί, κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, να κάνει αλλαγές στην ανωτέρω λίστα χωρών όταν ευλόγως θεωρεί ότι είναι απαραίτητο για την παροχή των Υπηρεσιών Cloud.

Σε περίπτωση που το Πλαίσιο Αρχών Safe Harbor ("Ασφαλής Λιμένας") Η.Π.Α.-Ε.Ε. και Η.Π.Α.-Ελβετίας δεν διέπει μια διαβίβαση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα από χώρες του ΕΟΧ ή την Ελβετία, τα συμβαλλόμενα μέρη ή οι αντίστοιχες συνδεδεμένες με αυτά εταιρείες μπορούν να προβούν στη σύναψη χωριστών, πρότυπων συμβάσεων με Πρότυπες Ρήτρες της ΕΕ, χωρίς τροποποιήσεις, υπό τους αντίστοιχους ρόλους τους σύμφωνα με την Απόφαση 2010/87/ΕΕ της ΕΚ, έχοντας αφαιρέσει τις προαιρετικές ρήτρες. Οποιοσδήποτε διαφορές ή ευθύνες απορρέουν από τις εν λόγω συμβάσεις, ακόμα και σε περίπτωση που οι εν λόγω έχουν συναφθεί από συνδεδεμένες με τα συμβαλλόμενα μέρη εταιρείες, θα αντιμετωπίζονται από τα συμβαλλόμενα μέρη σαν να πρόκειται για διαφορά ή ευθύνη που προέκυψε ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη βάσει των όρων της παρούσας Σύμβασης.

7.4 Ορισμοί Δεδομένων

Πηγή Δεδομένων Ανθρωπίνων Πόρων (Human Resources (HR) Data Source) – Πηγή Δεδομένων Ανθρωπίνων Πόρων είναι μια μεμονωμένη εφαρμογή HR όπως π.χ. μια εφαρμογή παρακολούθησης αιτούντων, αναγνώρισης, διαχείρισης εκπαίδευσης, συγκριτικής αξιολόγησης αποδοχών, διεξαγωγής ερευνών δέσμευσης υπαλλήλων, αξιολόγησης υπαλλήλων ή HRIS (Human Resources Information Systems). Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει πηγές που χρησιμοποιούνται σε συνάρτηση με δεδομένα ανθρωπίνων πόρων για την ανάλυση ανθρωπίνων πόρων όπως π.χ. συστήματα CRM (Client Relationship Management) ή οικονομικά δεδομένα.

Πηγή Δεδομένων (Data Source) – Μια πηγή δεδομένων ορίζεται ως το αρχικό συναλλακτικό σύστημα προέλευσης, ακόμα και σε περίπτωση που τα δεδομένα εξάγονται από μια αποθήκη δεδομένων (data warehouse). Μια πηγή δεδομένων υποστηρίζεται από ένα πρότυπο (template). Το εν λόγω πρότυπο μπορεί να βασίζεται σε ένα υπάρχον πρότυπο του IBM Kenexa ή να είναι ένα ειδικά προσαρμοσμένο πρότυπο που συγκροτείται από διάφορες υπηρεσίες. Για την ανάπτυξη προσαρμοσμένων προτύπων, ο Πελάτης πρέπει να κάνει χρήση των ωρών παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο του Starter Pack ή αγοράζοντας πρόσθετες ενότητες Δεσμεύσεων Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

Αποθήκη Δεδομένων (Data Warehouse) – Μια αποθήκη δεδομένων μπορεί να αποτελείται από διαφορετικές πηγές δεδομένων, ανάλογα από το είδος των εξαγόμενων δεδομένων. Μια πηγή δεδομένων από μια αποθήκη δεδομένων είναι είτε ένα μεμονωμένο αρχείο είτε μια σειρά τριών το πολύ αλληλοσχετιζόμενων αρχείων αποτελούμενων από λιγότερες από 100 στήλες οι οποίες αντιστοιχούν σε μια εφαρμογή HR όπως π.χ. μια εφαρμογή παρακολούθησης αιτούντων, αναγνώρισης, διαχείρισης εκπαίδευσης, συγκριτικής αξιολόγησης αποδοχών, διεξαγωγής ερευνών δέσμευσης υπαλλήλων, αξιολόγησης υπαλλήλων ή HRIS.

7.5 Υποχρεώσεις του Πελάτη

- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Kenexa Talent Insights.
- Ο Πελάτης οφείλει να ορίσει είδη χρηστών ώστε οι χρήστες να έχουν πρόσβαση μόνο στα κατάλληλα για αυτούς δεδομένα.
- Σε περίπτωση που αγοραστούν δεσμεύσεις λήψης προαιρετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών ενοποίησης δεδομένων, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των κατάλληλων πόρων και τεχνογνωσίας, τόσο σε τεχνικά θέματα όσο και σε θέματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, για την υποστήριξη του προσδιορισμού και της παράδοσης δεδομένων, καθώς και για την έγκαιρη παράδοση των δεδομένων με βάση το συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα του έργου. Οποιοσδήποτε καθυστερήσεις στην παράδοση των δεδομένων ενδέχεται να έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην υλοποίηση, στα χρονοδιαγράμματα και στις δαπάνες του έργου.
- Όταν ο Πελάτης επιβεβαιώσει ότι είναι έτοιμος για την έναρξη δεσμεύσεων λήψης υπηρεσιών Starter Pack, προαιρετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών ή/και υπηρεσιών προετοιμασίας δεδομένων και έχει διεξαχθεί η εναρκτήρια σύσκεψη, οι υπηρεσίες (με την εξαίρεση της ανανέωσης

δεδομένων, όπως αναφέρεται σε ένα χωριστό εδάφιο παρακάτω) πρέπει να χρησιμοποιούνται εντός 3 μηνών, ειδάλλως θα λήγουν. Εάν αγοραστούν περισσότερες από μία δεσμεύσεις ταυτόχρονα, δεν είναι απαραίτητο να έχουν όλες την ίδια ημερομηνία έναρξης, αλλά μετά τη μεμονωμένη έναρξη κάθε μίας από αυτές τις υπηρεσίες θα ισχύει η ίδια περίοδος λήξης.

- Μετά την ολοκλήρωση ή λήξη των υπηρεσιών, ο Πελάτης θα υποστηρίζεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM. Δεν θα παρέχεται διαρκής υποστήριξη από την ομάδα προετοιμασίας δεδομένων ή παροχής συμβουλών μετά τη λήξη των δεσμεύσεων λήψης υπηρεσιών. Όταν αγοραστούν πολυετείς υπηρεσίες Starter Pack, κάθε δέσμευση λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών θα έχει μια συγκρίσιμη περίοδος έναρξης και δέσμευσης. Η υποστήριξη μεταξύ δεσμεύσεων σε Starter Packs πολυετούς διάρκειας θα παρέχεται από τις γενικές υπηρεσίες υποστήριξης της IBM.
- Όταν αγοραστούν δεσμεύσεις λήψης υπηρεσιών ανανέωσης δεδομένων (είτε μηνιαίες είτε τριμηνιαίες), τα δεδομένα πρέπει να παραδίδονται σε τακτά χρονικά διαστήματα βάσει του συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος του έργου. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να παραλείπουν μια προγραμματισμένη ανανέωση δεδομένων. Όταν έχουν παρέλθει περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες από μια προγραμματισμένη ανανέωση, θα θεωρείται ότι η ανανέωση έχει χρησιμοποιηθεί. Οι ανανεώσεις δεδομένων και άλλες δεσμεύσεις λήψης υπηρεσιών δεν θα ισχύουν μετά τη λήξη της περιόδου συνδρομής του προϊόντος και θα λήγουν αυτόματα χωρίς επιστροφή χρημάτων.
- Το Talent Insights έχει σχεδιαστεί ειδικά για την ανάλυση δεδομένων ανθρωπίνων πόρων και κατά συνέπεια η εισαγωγή δεδομένων που δεν προέρχονται από πηγή δεδομένων ανθρωπίνων πόρων μπορούν να εισαχθούν στο εργαλείο μόνο για την υποστήριξη της ανάλυσης δεδομένων ανθρωπίνων πόρων. Αποτελεί υποχρέωση του Πελάτη να συμμορφώνεται με τις κατευθυντήριες γραμμές αναφορικά με τα δεδομένα που είναι κατάλληλα για να φορτώνονται στο εργαλείο.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.