

IBM Kenexa Talent Insights

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

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights to rozwiązanie do analizy personelu, które umożliwia użytkownikom szybkie uzyskiwanie przydatnych informacji na podstawie danych pochodzących z systemów kadrowych.

- Wykrywanie danych pod nadzorem — umożliwia użytkownikom dokonanie wyboru spośród predefiniowanego zestawu pytań w celu zainicjowania analizy. Pytania te są oparte na wykorzystywanych szablonach danych o personelu.
- Język — usługa dostępna w języku angielskim.
- Dostęp — Klient otrzymuje adres URL oraz nazwę konta i hasło dla każdego użytkownika korzystającego z usługi Talent Insights. Klienci, którzy wykupili usługi IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization lub IBM Kenexa BrassRing on Cloud, będą uzyskiwać dostęp do usługi Talent Insights za pośrednictwem portalu pojedynczego logowania.
- Zawiera 10 kont użytkowników.
- Korzystając z usługi IBM Kenexa Talent Insights, Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie wszelkich zobowiązań dotyczących poufności danych, jakie złożył swoim pracownikom.

IBM Kenexa Talent Insights to usługa wspomagająca procesy kadrowe, która umożliwia wprowadzanie, sortowanie i wyświetlanie danych z rekrutacji oraz danych kandydatów i pracowników, a także zarządzanie nimi. Jest to usługa udostępniana w środowisku przetwarzania w chmurze SoftLayer z dedykowanym połączeniem wirtualnej sieci prywatnej. W ramach tej usługi Klient może wprowadzać zawartość i zarządzać nią, przy czym może ona obejmować informacje stanowiące dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych, takie jak:

- informacje kontaktowe (np. adres, numer telefonu stacjonarnego i komórkowego, adres e-mail);
- dane osobowe objęte szczególną ochroną (np. numery identyfikacyjne nadawane przez organy administracji publicznej, data urodzenia, obywatelstwo, numer paszportu itp.);
- dane dotyczące zatrudnienia (np. wykształcenie, historia zatrudnienia, miejsce pracy, wynagrodzenie i świadczenia dodatkowe, wyniki w pracy).

1.1 Oferty opcjonalne

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User to oferta subskrypcyjna udostępniająca uprawnienia dla dodatkowych Autoryzowanych Użytkowników (powyżej liczby 10 kont użytkowników dostępnych w subskrypcji podstawowej).

1.1.2 Usługi dodatkowe IBM Kenexa Talent Insights

	Starter Pack Engagement (pakiet startowy) — rok 1	Starter Pack Engagement (pakiet startowy) — rok 2*	Starter Pack Engagement (pakiet startowy) — rok 3**	Data Preparation Services Engagement (usługi przygotowania danych)	Data File Refresh Engagement (odświeżanie pliku danych)	Workforce Consulting Engagement (doradztwo dla personelu)
Faza 1 — Definiowanie problemu biznesowego	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Faza 2 — Odebranie danych	✓			✓	✓	
Faza 3 — Profilowanie danych	✓			✓		
Faza 4 — Transformacja danych	✓			✓		
Faza 5 — Kształtowanie danych	✓			✓	✓	
Faza 6 — Dostosowanie danych	✓			✓		
Faza 7 — Analiza i wnioski	✓	✓	✓			✓
Faza 8 — Przegląd i finalizacja	✓	✓	✓			✓

*Dwuletnie pakiety startowe obejmują wszystkie wskazane powyżej usługi w latach 1 i 2.

**Trzyletnie pakiety startowe obejmują wszystkie wskazane powyżej usługi w latach 1, 2 i 3.

***Faza 1 usług przygotowania danych obejmuje TYLKO czynność „Przegląd potrzeb i dostępności danych”.

Definicje faz

a. Faza I (pakiety startowe) — Definiowanie problemu biznesowego

- Zdalnie administrowane spotkanie inicjujące
 - Określenie problemów biznesowych Klienta i ich priorytetów wspólnie przez Klienta i dedykowanego konsultanta ze strony IBM.

- Określenie najważniejszych problemów biznesowych Klienta, jego celów strategicznych i obszarów zainteresowań w zakresie danych analizowanych za pomocą usługi Talent Insights; określenie pojedynczego obszaru analizy, który będzie przedmiotem przedsięwzięcia.

Materiały dostarczane:

- Prezentacja inicjująca i pisemne podsumowanie problemów biznesowych, celów strategicznych i uzgodnionego, pojedynczego obszaru analizy, który będzie przedmiotem przedsięwzięcia. Identyfikacja wstępnych źródeł danych wykonana przez IBM.
- Przegląd potrzeb i dostępności danych
 - Określenie najważniejszych problemów biznesowych i celów strategicznych w celu wybrania jednego, kluczowego obszaru analizy, który konsultant IBM zbada we współpracy z Klientem.
 - Ustrukturyzowanie trzech źródeł danych objętych pakietem startowym w sposób dostatecznie ogólny, aby umożliwić obsługę zarówno kluczowego obszaru analizy będącego przedmiotem usługi doradztwa, jak i innych analiz opracowywanych przez Klienta.
 - Wsparcie dla kolejnych obszarów analizy można uzyskać, nabywając dodatkowe usługi doradztwa.
 - Definiowanie elementów danych, które mają zostać wyodrębnione i dostarczone w ramach uzgodnionych źródeł danych.

Materiały dostarczane:

- Zalecenia dotyczące struktury dostarczania danych. Jako punkt wyjścia posłużą istniejące szablony (o ile będą dostępne i odpowiednie).

*** Faza I usług przygotowania danych: przegląd potrzeb i dostępności danych

Przegląd wymagań dotyczących źródeł danych i ich zgodności z szablonami danych rozwiązania Talent Insights. (Ta usługa nie wymaga spotkania inicjującego).

- Definiowanie elementów danych, które mają zostać wyodrębnione i dostarczone w ramach uzgodnionych źródeł danych.

Materiały dostarczane:

- Zalecenia dotyczące struktury dostarczania danych. Jeśli usługi przygotowywania danych nabyto bez usług doradztwa, przy tej czynności jako punkt wyjścia posłużą istniejące szablony. Jeśli nabyto usługi doradztwa i wykorzystano je w połączeniu z usługami przygotowania danych, możliwe jest opracowanie niestandardowych szablonów.

b. Faza II — Odbiór danych

Dostarczenie plików do przetworzenia przez IBM.

- Źródła danych osób trzecich
 - Klientowi zostaną przekazane szczegółowe instrukcje przesyłania plików.
 - Klient dostarczy pliki danych do IBM.
 - Pliki powinny zostać przygotowane z wykorzystaniem predefiniowanych szablonów stylów w formacie CSV, zgodnych z wymaganiami co do konwencji nazewnictwa kolumn odpowiadających polom standardowym, i w takiej postaci dostarczone IBM.
 - W pełni dostosowane szablony używane do obsługi źródła danych mogą obejmować maksymalnie 3 odrębne, ale powiązane pliki.
 - Każdy plik w szablonie może zajmować maksymalnie 250 MB i nie może mieć więcej niż 100 kolumn. Jeśli źródła danych wykraczają poza określone tu kryteria pod względem liczby plików, zajmowanego miejsca lub liczby kolumn, będą liczone jako wiele źródeł danych, co wpłynie na wysokość naliczanych opłat.
 - Jeśli mają być obsługiwane hierarchie danych, należy podać dane demograficzne i inne szczegółowe informacje do analizy zstępującej.

- IBM monitoruje i testuje narzędzia do dostarczania i przechowywania danych, aby umożliwić niezbędną aktualizację plików w ramach wykupionych uprawnień.

Materiały dostarczane:

- Potwierdzenie odbioru i zgodności plików z wymaganiami.
- Źródła danych Kenexa
 - Jeśli istnieje konektor, dane będą udostępniane i ładowane codziennie.

c. **Faza III — Profilowanie danych**

Źródła danych są poddawane przeglądowi. Gromadzone są statystyki i informacje o plikach, aby jasno określić strukturę, treść, relacje i reguły derywacji danych.

- Generowany jest przegląd jakości pliku danych, obejmujący szczegółowe informacje o danych brakujących, zniekształconych i niespójnie sformatowanych.
- Przeprowadzane są konsultacje z Klientem w sprawie brakujących lub zniekształconych danych. Stosownie do potrzeb dostarczane są nowe pliki danych.
- Przeprowadzane są konsultacje z Klientem w zakresie reguł i procedur, które mają zostać zastosowane na etapach kształtowania i transformacji danych.
- Przygotowywane są wersje robocze synonimów plików i dostosowań.
- Klient może wykonać maksymalnie trzy podejścia do finalnych wersji plików, zanim zostaną one przyjęte do kształtowania.

Materiały dostarczane:

- Określone są ostateczne formaty plików. Klient dostarcza finalne pliki. Dostosowania formatów plików zostają udokumentowane.

d. **Faza IV — Transformacja danych**

Sformułowanie ogólnej struktury źródeł danych i zależności między nimi.

- Usługa IBM Kenexa dokonuje przeglądu relacji plikowych między źródłami danych Kenexa a źródłami innych firm.
- IBM Kenexa weryfikuje relacje klucza nadrzędnego/obcego na potrzeby badania obejmującego wiele zestawów danych.
- IBM Kenexa określa prototyp ogólnej struktury danych.
- IBM Kenexa sprawdza poprawność struktury danych i testuje ją.

Produkt dostarczany:

- Dokumentowana jest ogólna struktura danych oraz etapy transformacji do wykorzystania przy ładowaniu kolejnych danych przez Klienta lub przez zespół ds. usług przetwarzania danych IBM (jeśli zostaną nabyte opcjonalne usługi odświeżania danych).

e. **Faza V — Kształtowanie danych**

Normalizacja i oczyszczanie źródeł danych.

- IBM Kenexa tworzy reguły biznesowe i na ich podstawie przeprowadza kształtowanie danych. Czynności te obejmują między innymi:
 - Zidentyfikowanie danych brakujących i danych w formacie niewłaściwym dla pola, w którym się znajdują (liczb w polu alfanumerycznym, daty w polu waluty itp.), oraz usunięcie tych błędów we współpracy z Klientem.
 - Wdrożenie opisowych nagłówek kolumn dla pól niestandardowych oraz zapewnienie zgodności z konwencjami nazewnictwa plików standardowych.
 - Rozwiązanie podstawowych problemów ze strukturą pliku, np. usunięcie nagłówek wierszy, zagnieżdżonych nagłówek, pustych kolumn wierszy, pustych wierszy, wierszy tekstowych za danymi, wierszy i kolumn podsumowań, sum częściowych i agregacji oraz spacji początkowych i końcowych, a także przeprowadzenie deduplikacji danych.
- O ile nie zamówiono dodatkowych prac, w ramach usług przygotowywania danych NIE są usuwane niespójności w formatowaniu nazw stanowisk i stopni lub innych danych pełnotekstowych, które nie podlegają strukturalizacji w źródle danych. Nie są również

rozwiązywane problemy jakościowe związane z brakującymi wartościami, wartościami zmiennych, niezrównoważeniem, kategoriami wpływu, elementami odstającymi i skośnością. Ich rozwiązanie należy do obowiązków Klienta, chyba że określono inaczej.

- IBM potwierdza procedurę i harmonogram cyklicznego ładowania danych (jeśli ma zastosowanie). Klient może zdecydować się na zakup dodatkowych usług odświeżania danych, nabywanych oddzielnie.

Produkt dostarczany:

- Dokumentacja zrealizowanych etapów czyszczenia danych oraz oczyszczone pliki gotowe do załadowania.

f. **Faza VI — Dostosowywanie danych**

Wdrażane są specyfikacje dostosowań danych zebrane i zaimplementowane w fazie I (integracja źródła danych). Obejmuje to również dodawanie lub modyfikowanie synonimów, grupowań danych, domyślnych agregacji i predefiniowanych pytań.

- Testowane są pliki danych.
- IBM gromadzi, dokumentuje i implementuje dostosowania.
- Zespół IBM ds. integracji danych przekazuje projekt do zespołu ds. konsultacji.

Materiały dostarczane:

- Potwierdzenie testów i dostosowań

g. **Faza VII — Analiza i wnioski**

- Przekazywanie wniosków związanych z problemem biznesowym / celami strategicznymi zidentyfikowanymi w fazie inicjacji.
- Zademonstrowanie i przekazanie sprawdzonych procedur pracy w aplikacji Talent Insights, tak aby umożliwić Klientowi jak najpełniejsze wykorzystanie tego narzędzia.
- Odbywające się raz w tygodniu przez 5 kolejnych tygodni telekonferencje z użytkownikami Talent Insights oraz zespołem projektowym, mające na celu omówienie wniosków związanych z problemem biznesowym / celem strategicznym.

Materiały dostarczane:

- Analiza pytań dotyczących zidentyfikowanego problemu biznesowego / celu strategicznego oraz podsumowanie wyników w formie prezentacji dostarczanej Klientowi. Podręcznik referencyjny z opisami pól danych Klienta dostępnych w narzędziu. Prezentacja szkoleniowa, ułatwiająca Klientowi poznanie funkcji mających zastosowanie do jego problemu biznesowego / celu strategicznego.

h. **Faza VIII — Przegląd i finalizacja**

- Prezentacja dla kierownictwa (realizowana zdalnie), przedstawiająca wnioski z analizy problemu biznesowego i celu strategicznego uzyskane za pomocą narzędzia Talent Insights.
- Przeniesienie Klienta do zespołu wsparcia globalnego oraz przekazanie informacji o tym, jak w razie potrzeby można nabyć dodatkowe usługi przyrostowe.

Materiały dostarczane:

- Prezentacja dla kierownictwa przygotowana na podstawie wniosków uzyskanych za pomocą narzędzia Talent Insight w wyniku analizy problemu biznesowego i celu strategicznego, które zostały określone na etapie inicjowania projektu; w tym porady dotyczące prawidłowych i nieprawidłowych interpretacji danych, rekomendacje dotyczące potencjalnych działań lub rozwiązań, sugerowane dalsze kroki.

1.1.3 **IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term (roczny okres obowiązywania)**

Usługę One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack (o rocznym okresie obowiązywania) można nabyć w formie usługi konfiguracyjnej. Obejmuje ona pakiet usług (opisanych w powyższej tabeli), które mają na celu wdrożenie nowych Klientów do korzystania z rozwiązania. Świadczona jest między innymi pomoc ze strony dedykowanego konsultanta w zakresie definiowania problemów biznesowych, identyfikowania źródeł danych (zgodnie z definicją podaną w paragrafie 8.3) służących do analizy kluczowych kwestii biznesowych, początkowego przygotowania i jednorazowego załadowania trzech

źródeł danych, udostępnienia materiałów szkoleniowych do produktu i porad ułatwiających opracowywanie wniosków i zaleceń. O ile nie określono wyraźnie inaczej, wszelkie usługi, w tym rozmowa inicjująca projekt, są świadczone zdalnie.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement — Two Year Term (dwuletni okres obowiązywania)

Usługę Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack (o dwuletnim okresie obowiązywania) można nabyć w formie usługi konfiguracyjnej. Obejmuje ona pakiet usług (opisanych w powyższej tabeli), które mają na celu wdrożenie nowych Klientów do korzystania z rozwiązania. W pierwszym roku obowiązywania świadczona jest między innymi pomoc ze strony dedykowanego konsultanta w zakresie definiowania problemów biznesowych, identyfikowania źródeł danych (zgodnie z definicją podaną w paragrafie 8.3) służących do analizy kluczowych kwestii biznesowych, początkowego przygotowania i jednorazowego załadowania trzech źródeł danych, udostępnienia materiałów szkoleniowych do produktu i porad ułatwiających opracowywanie wniosków i zaleceń.

W drugim roku obowiązywania świadczone są dodatkowe usługi doradztwa jako wsparcie dla procesów identyfikowania i analizowania problemów biznesowych prowadzonych przyrostowo lub w trybie ciągłym. Usługi te nie obejmują konfigurowania nowych źródeł danych ani ponownego ładowania danych, chyba że Klient nabył oddzielnie opcjonalne usługi przygotowywania lub odświeżania danych. O ile nie określono wyraźnie inaczej, wszelkie usługi są świadczone zdalnie. Dotyczy to również rozmowy inicjującej projekt.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement — Three Year Term (trzyletni okres obowiązywania)

Usługę Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack (o trzyletnim okresie obowiązywania) można nabyć w formie usługi konfiguracyjnej. Obejmuje ona pakiet usług (opisanych w powyższej tabeli), które mają na celu wdrożenie nowych Klientów do korzystania z rozwiązania. W pierwszym roku obowiązywania świadczona jest między innymi pomoc ze strony dedykowanego konsultanta w zakresie definiowania problemów biznesowych, identyfikowania źródeł danych (zgodnie z definicją podaną w paragrafie 8.3) służących do analizy kluczowych kwestii biznesowych, początkowego przygotowania i jednorazowego załadowania trzech źródeł danych, udostępnienia materiałów szkoleniowych do produktu i porad ułatwiających opracowywanie wniosków i zaleceń.

W drugim i trzecim roku obowiązywania świadczone są dodatkowe usługi doradztwa jako wsparcie dla procesów identyfikowania i analizowania problemów biznesowych prowadzonych przyrostowo lub w trybie ciągłym. Usługi te nie obejmują konfigurowania nowych źródeł danych ani ponownego ładowania danych, chyba że Klient nabył oddzielnie opcjonalne usługi przygotowywania lub odświeżania danych. O ile nie określono wyraźnie inaczej, wszelkie usługi są świadczone zdalnie. Dotyczy to również rozmowy inicjującej projekt.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

Usługę przygotowania danych IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation można nabywać w formie usługi konfiguracyjnej lub usługi konfiguracyjnej na żądanie (zgodnie z opisem w powyższej tabeli). Obejmuje ona czynności jednorazowej konfiguracji i ładowania jednego źródła danych kadrowych (zgodnie z definicją określoną w paragrafie 8.3). Jeśli nie istnieje szablon danych Talent Insights, wraz z usługami doradztwa konieczne jest nabycie usług integracji danych.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

Usługę IBM Kenexa Talent Insights Consulting można nabywać jako usługę konfiguracyjną albo usługę konfiguracyjną na żądanie (zgodnie z opisem w powyższej tabeli). Obejmuje ona pomoc dedykowanego konsultanta w zakresie definiowania problemów biznesowych, identyfikowania źródeł danych (zgodnie z definicją podaną w paragrafie 8.3) służących do analizy kluczowych kwestii biznesowych, udostępnienia materiałów szkoleniowych do produktu i porad ułatwiających opracowywanie wniosków i zaleceń. Usługi te nie obejmują konfigurowania nowych źródeł danych ani ponownego ładowania danych, chyba że Klient nabył opcjonalne usługi przygotowywania lub odświeżania danych. O ile nie określono wyraźnie inaczej, wszelkie usługi są świadczone zdalnie. Dotyczy to również rozmowy inicjującej projekt.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

Usługę odświeżania plików IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh można nabywać jako usługę konfiguracyjną albo usługę konfiguracyjną na żądanie. Obejmuje ona jednokrotne ładowanie jednego źródła danych kadrowych (zgodnie z definicją określoną w paragrafie 8.3). Odświeżanie plików polega na

ładowaniu nowych lub przyrostowych danych do źródła danych skonfigurowanego w ramach pakietu startowego lub autonomicznej usługi przygotowywania danych.

Poniżej opisano czynności objęte usługą odświeżania pliku danych:

- Usługa ta obejmuje fazy usługi IBM Kenexa Talent Insights Data Integration, czyli odbiór, profilowanie, transformację i kształtowanie danych, wchodzące w skład procesu konfiguracji pliku.
- Korzystanie z usług odświeżania danych wymaga wcześniejszego nabycia usługi przygotowywania danych (Data Preparation Services Engagement) dla źródła poddawanego odświeżaniu oraz ścisłego przestrzegania wytycznych co do skonfigurowanych wcześniej struktur plików.
- Usługi odświeżania plików danych wykraczające poza ten zakres, a w szczególności zmiany w strukturze danych, regułach oczyszczania danych i dostosowaniach zrealizowanych w fazie profilowania danych, można zamawiać oddzielnie na podstawie Zakresu Prac.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

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 Poziomej Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. 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 czterech 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.

W przypadku usług pakietowych (Usług Przetwarzania w Chmurze połączonych w pakiet i sprzedawanych razem za jedną, łączną cenę) wyrównanie będzie obliczane na podstawie jednej, łącznej miesięcznej ceny takiej usługi pakietowej, nie zaś na podstawie miesięcznych opłat za subskrypcję poszczególnych Usług Przetwarzania w Chmurze. Klient może składać reklamacje dotyczące tylko jednej Usługi Przetwarzania w Chmurze wchodzącej w skład pakietu naraz.

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)
Od 93,0% do 99,2%	5%
Mniej niż 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 zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

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

Przykład: łączny czas trwania Przeszojów w Miesiącu Obowiązywania Umowy = 500 minut

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

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej, forów internetowych oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. IBM udostępni Oprogramowanie IBM jako „Podręcznik wsparcia dla usługi”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe 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 objętych wsparciem
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 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub żądanie nietechniczne.	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar określonych w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. 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 Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- 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. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usług, jest **Przedsięwzięcie**. Przedsięwzięcie obejmuje usługi specjalistyczne i/lub szkoleniowe związane z Usługą Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Przedsięwzięć.

5.2 Opłaty wstępne

Opłata za wstępną konfigurację zostanie naliczona zgodnie ze stawką i okresem rozliczeniowym, jakie zostały wskazane w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.4 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie.

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. Dodatkowe Warunki dla Oferty

7.1 Informacje cookie

Klient przyjmuje do wiadomości i uznaje, że w ramach normalnej obsługi i wsparcia usługi IBM SaaS IBM może gromadzić dane osobowe pochodzące od Klienta (dotyczące jego pracowników i wykonawców), które mają związek z używaniem usługi IBM SaaS, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi w ten sposób dane statystyczne dotyczące używania usługi IBM SaaS i informacje na temat skuteczności jej działania, które służą do podnoszenia poziomu obsługi użytkowników i/lub dostosowywania interakcji z Klientem. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w

obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

7.2 Dane normatywne

Bez względu na stanowiące inaczej warunki IBM ma prawo przechowywać i wykorzystywać zawartość udostępnioną IBM przez Klienta na mocy niniejszych Warunków Używania 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.

7.3 Przetwarzanie danych

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Holandii, Irlandii i Stanów Zjednoczonych.

Zależnie od struktury wspomagającej w danym przypadku świadczenie usług Klient wyraża również zgodę na przetwarzanie przez IBM zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju na terenie następujących państw dodatkowych:

państw Ameryki Łacińskiej, Australii, Brazylii, Chin, Francji, Finlandii, Holandii, Hiszpanii, Hongkongu, Japonii, Kanady, Meksyku, Niemiec, Nowej Zelandii, Polski, RPA, Singapuru, Szwajcarii i Szwecji.

Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z terytorium EOG lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska i Stany Zjednoczone-Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

7.4 Definicje danych

Źródło danych kadrowych — źródłem danych kadrowych jest pojedyncza aplikacja kadrowa, np. aplikacja służąca do śledzenia i rozpoznawania kandydatów, zarządzania szkoleniami, obsługi procesów pomiaru wynagrodzeń, badania zaangażowania lub przeprowadzania ocen pracowników, a także systemy typu HRIS (Human Resources Information System — system informacji kadrowych). Mogą to być również źródła używane w połączeniu z danymi kadrowymi w procesach analitycznych realizowanych w systemach CRM albo w połączeniu z danymi finansowymi.

Źródło danych — źródłem danych jest oryginalny system transakcyjny, nawet jeśli dane są eksportowane z hurtowni danych. Źródła danych obsługuje się za pośrednictwem szablonów. Mogą to być szablony oparte na istniejących szablonach IBM Kenexa albo szablony niestandardowe, zbudowane w ramach odpowiednich usług. Szablony niestandardowe muszą zostać opracowane z wykorzystaniem rozliczanych godzinowo usług doradztwa, dostarczanych w ramach pakietu startowego, albo z wykorzystaniem wykupionych dodatkowo usług konsultingowych.

Hurtownia danych — hurtownia danych może być uznawana za wiele źródeł, zależnie to od typu wyodrębnianych z niej danych. Pojedyncze źródło danych z hurtowni to jeden plik lub seria nie więcej niż trzech powiązanych plików, które zawierają mniej niż 100 kolumn. Muszą to być dane związane z aplikacją kadrową, np. aplikacją do śledzenia i rozpoznawania kandydatów, zarządzania szkoleniami, procesów pomiaru wynagrodzeń, badań zaangażowania lub przeprowadzania ocen pracowników, albo z aplikacją typu HRIS.

7.5 Obowiązki Klienta

- Korzystając z usługi IBM Kenexa Talent Insights, Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie wszelkich zobowiązań dotyczących poufności danych, jakie złożył swoim pracownikom.
- Klient musi przypisać odpowiednie typy kont użytkowników, aby ograniczyć dostęp tych użytkowników do właściwych danych.
- Jeśli nabyte zostały opcjonalne usługi doradztwa lub integracji danych, Klient ma obowiązek zapewnić kompetentnych pracowników mających specjalistyczną wiedzę techniczną i wiedzę z zakresu kadr, którzy będą wspomagać procesy opracowywania specyfikacji i dostarczania danych. Ponadto Klient musi dostarczyć dane w terminach uzgodnionych w harmonogramie projektu. Opóźnienie w dostarczeniu danych może wpływać na proces implementacji projektów, ich ogólne harmonogramy i koszty.
- Od momentu potwierdzeniu przez Klienta gotowości do rozpoczęcia usług objętych pakietem startowym, opcjonalnych usług doradztwa i/lub usług przygotowywania danych oraz zainicjowania projektu, usługi te (z wyjątkiem usług odświeżania danych opisanych osobno poniżej) muszą zostać wykorzystane w ciągu 3 miesięcy albo utracą ważność. Nie jest konieczne jednoczesne inicjowanie wielu usług nabytych w tym samym czasie, ale od momentu zainicjowania każdej takiej usługi obowiązuje opisany powyżej limit czasowy.
- Gdy usługi zostaną zrealizowane lub utracą ważność, Klient może korzystać ze wsparcia globalnego. Po zakończeniu okresu obowiązywania nabytych usług zespół ds. danych i zespół konsultingowy nie świadczą żadnych usług stałego wsparcia. Jeśli zostały nabyte pakiety startowe obejmujące wiele lat, każdy projekt usług konsultingowych będzie mieć porównywalne datę zainicjowania i okres obowiązywania. Wsparcie w okresach pomiędzy poszczególnymi projektami usługowymi w ramach wieloletnich pakietów startowych będzie świadczone przez globalny dział wsparcia.
- Jeśli nabyto usługi odświeżania danych (w okresach miesięcznych lub kwartalnych), Klient musi dostarczać dane w terminach uzgodnionych w harmonogramie projektu, w regularnych odstępach czasu. Nie można pominąć żadnego odświeżenia. Odświeżenie zostanie uznane za wykorzystane po przekroczeniu zaplanowanego terminu odświeżania o ponad 5 dni roboczych. Odświeżanie danych i inne usługi nie będą świadczone po okresie subskrypcji produktu i wygasają automatycznie bez prawa do zwrotu pieniędzy.
- Usługa Talent Insights jest przeznaczona do analizy danych kadrowych. Oznacza to, że dane inne niż kadrowe można wprowadzać do tego narzędzia wyłącznie w celu wspomaganie procesów analiz kadrowych. Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie wytycznych określających rodzaje danych, które można ładować do usługi.