

IBM Kenexa Talent Insights

Ta opis storitve opisuje storitve v oblaku, ki jih IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje ali njegove pooblaščen uporabnike ali prejemnike storitev v oblaku. Zadevna ponudba in potrdilo o upravičenosti sta zagotovljena kot ločena transakcijska dokumenta.

1. Storitve v oblaku

IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights je rešitev za analitiko talentov, ki omogoča uporabnikom hitro pridobitev vpogleda iz lastnih podatkov o človeških virih.

- Vodeno odkrivanje podatkov – zmožnost, ki naročnikom omogoča izbiro iz nabora vnaprej določenih vprašanj o talentih za začetek analize. Vprašanja temeljijo na uporabljenih podatkovnih predlogah za talente.
- Jezik – na voljo v angleščini.
- Dostop – naročnik prejme URL z uporabniškim imenom in geslom, s katerima lahko vsak uporabnika dostopa do storitve rešitve Talent Insights. Naročniki, ki kupijo ponudbo IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization ali IBM Kenexa BrassRing on Cloud, lahko dostopajo do rešitve Talent Insights prek portala z enotno prijavo.
- Vključuje 10 uporabnikov.
- Naročnikova odgovornost je zagotavljanje zaupnosti podatkov o uslužbencih med uporabo rešitve IBM Kenexa Talent Insights.

IBM Kenexa Talent Insights je storitev za človeške vire, ki naročniku omogoča vnos, upravljanje, razvrščanje in ogled podatkov o kandidatih, zaposlovanju in uslužbencih. Storitev je zagotovljena v okolju računalništva v oblaku SoftLayer z namensko povezljivostjo navideznega zasebnega omrežja. Storitev naročniku omogoča vnos in upravljanje vsebine z informacijami, ki se lahko v okviru veljavne zakonodaje o zasebnosti štejejo za osebne in občutljive zasebne podatke:

- Kontaktne informacije (npr. naslov, telefonska številka, e-poštni naslov)
- Občutljivi osebni podatki (npr. EMŠO, datum rojstva, državljanstvo, številka potnega lista itd.)
- Informacije o zaposlitvi (npr. izobrazba, pretekle zaposlitve, lokacija dela, nadomestila in ugodnosti ter delovna uspešnost)

1.1 Izbirne ponudbe

1.1.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User je naročniška ponudba, ki zagotavlja dodatna pooblastila za pooblaščen uporabnike nad 10 uporabnikov, ki so vključeni v osnovni naročnini.

1.1.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
1. faza – definicija poslovne težave	✓	✓	✓	✓ ***		✓
2. faza – prejem podatkov	✓			✓	✓	
3. faza – profiliranje podatkov	✓			✓		

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
4. faza – pretvorba podatkov	✓			✓		
5. faza – oblikovanje podatkov	✓			✓	✓	
6. faza – prilagajanje podatkov	✓			✓		
7. faza – analiza in vpogledi	✓	✓	✓			✓
8. faza – pregled in zaključek	✓	✓	✓			✓

*Dvoletni začetni paketi vključujejo vse storitve v ponudbah Year 1 in Year 2, kot je navedeno zgoraj.

*Triletni začetni paketi vključujejo vse storitve v ponudbah Year 1, Year 2 in Year 3, kot je navedeno zgoraj.

***1. faza ponudbe Data Preparation Services bo vključevala SAMO 'Pregled potreb in razpoložljivosti podatkov'.

Definicija faz

a. Faza I (začetni paketi) – definicija poslovne težave

- Oddaljeno izvedeni začetni sestanek
 - Opredelitev in prioritiziranje naročnikovih poslovnih težav prek sodelovanja med naročnikom in IBM-ovim svetovalcem.
 - Opredelitev naročnikovih ključnih poslovnih težav, strateških ciljev in zanimanj glede podatkov v povezavi z rešitvijo Talent Insights, ter opredelitev enega področja analize.

Izdelki:

- začetna predstavitev in pisni povzetek poslovnih težav/strateških ciljev ter eno dogovorjeno področje analize, na katero bo storitev osredotočena. IBM opredeli predhodne podatkovne vire.
- Pregled potreb in razpoložljivosti podatkov
 - Prioritiziranje ključnih poslovnih težav in strateških ciljev, da se izbere eno ključno področje analize, ki ga bosta IBM-ov svetovalec in naročnik skupaj raziskala.
 - Trije podatkovni viri, vključeni v začetni paket, bodo strukturirani dovolj široko, da bodo lahko podpirali ključno področje analize, vključeno v storitev svetovanja, ter tudi bolj splošne analize, ki jih določi naročnik.
 - Nadaljnja področja analize je mogoče podpreti z nakupom dodatnih storitev svetovanja.
 - Opredelitev podatkovnih elementov, ki bodo izvlečeni in dostavljeni za dogovorjene podatkovne vire.

Izdelki:

- Priporočila glede podatkovne strukture za dobavo podatkov. Ta se izvede z že obstoječimi predlogami, ki delujejo kot začetna točka, če so na voljo in so primerne za ta namen.

*** Faza I (za storitev priprave podatkov) pregled potreb in razpoložljivosti podatkov

Pregled zahtev podatkovnega vira in ujemanje s podatkovnimi predlogami aplikacije za človeške vire v rešitvi Talent Insights. (Ta storitev ne vključuje začetnega sestanka).

- Opredelitev podatkovnih elementov, ki bodo izvlečeni in dostavljeni za dogovorjene podatkovne vire.

Izdelki:

- Priporočila glede podatkovne strukture za dobavo podatkov. Ta se izvede z že obstoječimi predlogami, ki delujejo kot začetna točka, če se podatkovne storitve uporabljajo brez storitev svetovanja. Ob nakupu in uporabi svetovanja skupaj z namestitvijo podatkov je mogoče razvijati predloge po meri.

b. Faza II – prejem podatkov

Dostava datotek za obdelavo s strani podjetja IBM.

- Podatkovni viri tretje osebe
 - Naročnik prejme podrobna navodila za prenos datoteke
 - Naročnik dostavi podatkovne datoteke IBM-u
 - Datoteke morajo biti dostavljene v slogovnih predlogah CSV, ki jih predhodno določi IBM, pri čemer je treba upoštevati zahtevane norme glede poimenovanja stolpcev za standardna polja.
 - V celoti prilagojene predloge, namenjene podpori podatkovnemu viru, lahko vključujejo največ tri ločene, vendar povezane datoteke.
 - Posamezna datoteka v predlogi ne sme preseči velikosti 250 MB ali 100 stolpcev. Če podatkovni viri presežejo katerikoli kriterij za število datotek, velikost ali število stolpcev, se štejejo kot večkratni podatkovni viri in se temu ustrezno tudi zaračunajo.
 - Za namen podpore podatkovne hierarhije je treba zagotoviti demografske podatke in druge podrobnosti vrtanja navzdol.
 - IBM nadzoruje ter preizkusi orodja za dostavo in shranjevanje podatkov, kot je to potrebno za kupljene posodobitve datotek.

Izdelki:

- Potrditev prejema in skladnost datoteke z zahtevami.
- Podatkovni viri Kenexa
 - Če obstaja spojnik, bodo podatki zagotavljeni in naloženi dnevno.

c. Faza III – profiliranje podatkov

Podatkovni viri se pregledajo ter zberejo se statistika in informacije o datotekah za razjasnitev strukture, vsebine, razmerij in pravil izpeljave podatkov.

- Generira se pregled kakovosti podatkovne datoteke, ki vključuje podrobnosti o manjkajočih ter nepravilno in neskladno oblikovanih podatkih.
- Naročniku se svetuje o manjkajočih ali nepravilno oblikovanih podatkih in po potrebi so dostavljene nove podatkovne datoteke.
- Naročniku se svetuje o pravilih in postopkih, ki jih je treba uvesti v korakih oblikovanja in pretvorbe podatkov.
- Za sopomenke in prilagoditev datotek se izdelajo osnutki.
- Naročnik sme izvesti tri poskuse na končnih datotekah, preden so te sprejete v postopek oblikovanja.

Izdelki:

- Uveljavljene so končne oblike zapisa datotek, naročnik dobavi končne datoteke. Prilaganje oblik zapisa datotek je dokumentirano.

d. **Faza IV – pretvorba podatkov**

Izoblikovanje celotne strukture med podatkovnimi viri in znotraj njih.

- IBM Kenexa pregleda razmerja datotek med podatkovnimi viri Kenexa in podatkovnimi viri tretje osebe.
- IBM Kenexa preveri nadrejena/tuja ključna razmerja za navzkrižno odkrivanje nabora podatkov.
- IBM Kenexa izoblikuje celoten prototip podatkovne strukture.
- IBM Kenexa preveri veljavnost in preizkusi podatkovno strukturo.

Izdelek:

- Ob nakupu izbirnih storitev za osvežitev podatkov naročnik ali IBM-ove podatkovne storitve dokumentirajo celotno podatkovno strukturo in korake za pretvorbo za uporabo pri naslednjem nalaganju podatkov.

e. **Faza V – oblikovanje podatkov**

Normalizacija in čiščenje podatkovnih virov.

- IBM Kenexa ustvari poslovna pravila za oblikovanje podatkov in nato takšno oblikovanje tudi izvede. To med drugim vključuje tudi naslednje:
 - Identifikacija manjkajočih podatkov in podatkov neveljavne vrste v polju (številke v polju alfa, datum v polju valute ipd.) ter rešitev, ki je sprejeta skupaj z naročnikom.
 - Uveljavitev opisnih glav stolpcev za prilagojena polja in skladnost s pravili o poimenovanju za standardne datoteke.
 - Težave z osnovno strukturo datoteke, kot so odstranjevanje glav vrstic, ugnezdene glave, prazne vrstice stolpci, prazne vrstice, besedilne vrstice, ki sledijo podatkom, vrstice in stolpci s povzetki, delne vsote in agregiranja, začetni ali končni presledki ter popravilo podvajanja podatkov.
- Podatkovne storitve brez dodatnega pogodbenega dela NE bodo naslavljale neskladnosti pri oblikovanju nazivov delovnih mest, stopenj izobrazbe ali drugih podatkov v prostem besedilu, ki v okviru izvornih podatkih ni upravljano, niti ne bodo naslavljale temeljnih vprašanj kakovosti, ki zadevajo manjkajoče vrednosti, stalne vrednosti, neuskkljenosti, vplivne kategorije, odstopanja in asimetrije. To je odgovornost naročnika, razen če je navedeno drugače.
- IBM potrdi proces in razpored za redno nalaganje podatkov, če je to primerno. V skladu z naročnikovo izbiro je mogoče ločeno kupiti storitve dodatnega osveževanja podatkov.

Izdelek:

- Dokumentiranje izvedenih korakov za čiščenje podatkov in očiščene datoteke, ki so pripravljene za nalaganje.

f. **Faza VI – prilagoditev podatkov**

Uvedba specifikacij prilagoditve podatkov, zbranih in uvedenih tekom integracije podatkovnih virov v okviru faze I, vključno z dodajanjem ali spreminjanjem sopomenk, skupin podatkov, privzetih agregiranj in predhodno določenih vprašanj.

- Izvede se preizkus podatkovnih datotek.
- IBM zbere, dokumentira in uvede prilagoditve.
- IBM Data Integration projekt posreduje v fazo svetovanja.

Izdelki:

- Potrditve preizkušanja in prilagoditve

g. **Faza VII – analiza in vpogledi**

- Skupna raba vpogledov, povezanih s poslovno težavo/strateškim ciljem, kot sta opredeljena na začetku.
- Predstavitve in skupna raba najboljših praks v rešitvi Talent Insights, ki bosta naročniku v pomoč pri kar najboljšem izkoriščanju orodja.

- Tedenski klici v obdobju 5 zaporednih tednov z uporabniki in projektno ekipo rešitve Talent Insights za namen razpravljanja o vpogledih, povezanih s poslovno težavo/strateškim ciljem.

Izdelki:

- Analiza vprašanj, ki zadevajo prepoznano poslovno težavo/strateški cilj, ter povzetek rezultatov v predstavitvi, ki se dostavi naročniku. Vodič s sklici na podatke, ki opisuje naročnikova podatkovna polja, ki so na voljo v orodju. Predstavitev usposabljanja, ki je naročniku v pomoč pri razumevanju funkcionalnosti, specifične za njegovo izpostavljeno poslovno težavo/strateški cilj.

h. **Faza VIII – pregled in zaključek**

- Glavna predstavitev (oddaljeno) rezultatov analitike prek rešitve Talent Insights za poslovno težavo in strateški cilj.
- Prehod naročnika na globalno podporo in podrobnosti o načinu nakupa prirastnih storitev po potrebi.

Izdelki:

- Glavna predstavitev na podlagi rezultatov rešitve Talent Insight za identificirana poslovna težava in strateški cilj, na katerih je bil poudarek med začetnim klicem, vključno z navodili glede ustreznih/neustreznih razlag podatkov, priporočil glede morebitnih ukrepov, rešitev in priporočenih naslednjih korakov.

1.1.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – One Year Term

Enoletno storitev IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack je mogoče kupiti kot storitev namestitve. Ta vključuje paket storitev (opisan v tabeli zgoraj), zasnovan kot pomoč pri uvajanju novih naročnikov. Storitve vključujejo pomoč namenskega svetovalca, ki pomaga pri opredelitvi poslovnih težav, identificiranju podatkovnih virov (kot so opredeljeni v razdelku 8.3), zagotavljanju podpore analizi ključnih poslovnih težav, začetni pripravi in enkratnemu nalaganju treh podatkovnih virov, zagotavljanju usposabljanja glede uporabe produkta ter zagotavljanju smernic in vodilnih vpogledov in priporočil. Razen v primeru posebne navedbe so vse storitve, vključno z začetnim klicem, dostavljene oddaljeno.

1.1.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term

Dvoletno storitev IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack je mogoče kupiti kot storitev namestitve. Ta vključuje paket storitev (opisan v tabeli zgoraj), zasnovan kot pomoč pri uvajanju novih naročnikov. Storitve v prvem letu vključujejo pomoč namenskega svetovalca, ki pomaga pri opredelitvi poslovnih težav, identificiranju podatkovnih virov (kot so opredeljeni v razdelku 8.3), zagotavljanju podpore analizi ključnih poslovnih težav, začetni pripravi in enkratnemu nalaganju treh podatkovnih virov, zagotavljanju usposabljanja glede uporabe produkta ter zagotavljanju smernic in vodilnih vpogledov in priporočil.

V drugem letu se zagotovijo dodatne storitve svetovanja v podporo identifikaciji in analizi prirastnih ali stalnih poslovnih težav. Namestitev novih podatkovnih virov ali vnovično nalaganje podatkov ni vključeno, razen v primeru nakupa dodatnih izbirnih storitev za pripravo ali osvežitev podatkov. Razen v primeru posebne navedbe so vse storitve, vključno z začetnim klicem, dostavljene oddaljeno.

1.1.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term

Triletno storitev IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack je mogoče kupiti kot storitev namestitve. Ta vključuje paket storitev (opisan v tabeli zgoraj), zasnovan kot pomoč pri uvajanju novih naročnikov. Storitve v prvem letu vključujejo pomoč namenskega svetovalca, ki pomaga pri opredelitvi poslovnih težav in identificiranju podatkovnih virov (kot so opredeljeni v razdelku 8.3), zagotavljanju podpore analizi ključnih poslovnih težav, začetni pripravi in enkratnemu nalaganju treh podatkovnih virov, zagotavljanju usposabljanja glede uporabe produkta ter zagotavljanju smernic in vodilnih vpogledov in priporočil.

V drugem in tretjem letu se zagotovijo dodatne storitve svetovanja v podporo identifikaciji in analizi prirastnih ali stalnih poslovnih težav. Namestitev novih podatkovnih virov ali vnovično nalaganje podatkov ni vključeno, razen v primeru nakupa dodatnih izbirnih storitev za pripravo ali osvežitev podatkov. Razen v primeru posebne navedbe so vse storitve, vključno z začetnim klicem, dostavljene oddaljeno.

1.1.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

Ponudbo IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation je mogoče kupiti kot storitev namestitve ali storitev na zahtevo (opisano v tabeli zgoraj), pri čemer vključuje enkratno namestitev in nalaganje enega podatkovnega vira s podatki o človeških virih (kot je določeno v razdelku 8.3). Če ne obstaja podatkovna predloga rešitve Talent Insights, je treba skupaj s storitvijo svetovanja kupiti tudi storitve integracije podatkov.

1.1.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

Ponudbo IBM Kenexa Talent Insights Consulting je mogoče kupiti kot storitev namestitve ali storitev na zahtevo (opisano v tabeli zgoraj), pri čemer vključuje pomoč namenskega svetovalca za namen opredelitve poslovnih težav in identificiranja podatkovnih virov (kot so opredeljeni v razdelku 8.3) za podporo analizi ključnih poslovnih vprašanj, zagotavljanje usposabljanja glede uporabe produkta ter zagotavljanje smernic in vodilnih vpogledov in priporočil. Namestitev novih podatkovnih virov ali vnovično nalaganje podatkov ni vključeno, razen v primeru nakupa izbirnih storitev za pripravo ali osvežitve podatkov. Razen v primeru posebne navedbe so vse storitve, vključno z začetnim klicem, dostavljene oddaljeno.

1.1.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

Ponudbo IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh je mogoče kupiti kot storitev namestitve ali storitev na zahtevo (vsebuje eno nalaganje enega podatkovnega vira s podatki o človeških virih, kot je določeno v razdelku 8.3). Osveževanja datoteke so nalaganja novih ali prirastnih podatkov v podatkovni vir, nameščen kot del začetnega paketa storitev ali storitev samostojne priprave podatkov.

Storitve, vključene v dejavnosti osvežitve podatkovne datoteke, so opisane spodaj:

- Storitve so sestavljene iz naslednjih stopenj faz v okviru ponudbe IBM Kenexa Talent Insights Data Integration, ki so vključene v namestitev datoteke: prejem podatkov, profiliranje podatkov, pretvorba podatkov in oblikovanje podatkov.
- Za uporabo storitev osveževanja podatkov se zahteva predhodni nakup storitev priprave podatkov za osveževanje podatkovnega vira in natančno upoštevanje predhodno nastavljenih datotečnih struktur.
- Za storitve osveževanja podatkovnih datotek zunaj tega obsega, kar med drugim vključuje tudi spremembe podatkovne strukture, spremembe pravil o čiščenju podatkov in spremembe prilagoditve podatkov, izvedene v okviru profiliranja podatkov, je mogoče pogodbo skleniti ločeno prek dogovora o obsegu del .

2. Opis zaščite

Te storitve v oblaku so v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovi varnosti podatkov in načela zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitve 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. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik 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 dogodek vplival na njegovo uporabo storitev v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u s kakršno koli diagnozo in razreševanjem težav.

Zahtevek s prijavo za podporo zaradi neizpolnjevanja določil iz pogodbe o ravni storitev je treba predložiti najpozneje v štirih (4) delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Kompenzacija za veljavno pogodbo o ravni storitev (SLA) se bo uporabila kot dobropis pri naslednjem računu za storitve v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitve v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev 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 storitev 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 storitve v oblaku.

Za storitve v oblaku v paketu (posamezne ponudbe storitev v oblaku, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) bo kompenzacija izračunana na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitve v oblaku v paketu, in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno storitev v oblaku. Naročnik lahko predloži samo zahteve, ki se v določenem trenutku navezujejo na eno posamezno storitev v oblaku iz paketa.

3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitev v oblaku tekom pogodbenega meseca

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Manj kot 93 %	10 %

* Če je naročnik storitve v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitve 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 <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 98,8-odstotno razpoložljivost tekom pogodbenega meseca
---	--

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitve v oblaku je na voljo prek e-pošte, spletnih forumov in spletnega sistema za poročanje o težavah. IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitve v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitve v oblaku so na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil za vsak primerek storitev v oblaku, ki je na voljo za dostop in uporabo v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega unikatnega pooblaščenega uporabnika, ki mu je dodeljen dostop do storitev v oblaku na katerikoli način prek katerega koli sredstva, posredno ali neposredno (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitve v oblaku v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o opravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje je sestavljeno iz profesionalnih storitev in/ali storitev usposabljanja, povezanih s storitvami v oblaku. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije vsa sodelovanja.

5.2 Stroški nastavitve

Za začetni strošek nastavitve veljajo pogoji stopnje in zaračunavanja, ki so podani v transakcijskem dokumentu.

5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.4 Stroški na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitve v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitve v oblaku, ki so opisane 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 bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega pisnega obvestila o odpovedi. Storitve v oblaku so na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

7. Dodatni pogoji ponudbe

7.1 Piškotki

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne podatke naročnika (naročnikovih uslužbencev in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

7.2 Normativni podatki

Ne glede na kakršno koli navzkrižje navedb sme IBM hraniti in uporabljati naročnikovo vsebino, ki mu je na voljo na podlagi teh pogojev uporabe, v zgoščeni in anonimni obliki zapisa (tj. tako, da naročnik ne more biti prepoznan kot vir zaupnih informacij in tako, da so odstranjeni vsi osebni podatki, ki bi omogočili identifikacijo posameznih uslužbencev in/ali kandidatov), in sicer samo za namene normativnih raziskav, analiz ter poročanja. Določila tega razdelka veljajo tudi po odpovedi ali po poteku transakcije.

7.3 Obdelava podatkov

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem in v Švici, veljajo naslednje določbe:

Naročnik soglaša, da lahko IBM posreduje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, prek državne meje v naslednje države: Nizozemska, Irska in ZDA.

Glede na lastno strukturo specifične podpore za storitve naročnik prav tako soglaša, da lahko IBM posreduje vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki, prek državne meje v naslednje dodatne države:

Avstralija, Brazilija, Kanada, Kitajska, Francija, Finska, Nemčija, Hongkong, Japonska, Nova Zelandija, Latinska Amerika, Mehika, Nizozemska, Poljska, Singapur, Španija, Južna Afrika, Švedska in Švica.

Naročnik soglaša, da lahko IBM na podlagi obvestila spremeni ta seznam lokacij v državah, če razumno ugotovi, da je to potrebno za zagotavljanje storitev v oblaku.

Če za prenos švicarskih osebnih podatkov ali osebnih podatkov Evropskega ekonomskega prostora ne veljajo načela varnega pristana na podlagi dogovorov med ZDA in EU ter ZDA in Švico, lahko stranke ali njune ustrezne podružnice v skladu s Sklepom Evropske komisije 2010/87/EU sklenejo ločene standardne nespremenjene pogodbe z vzorčnimi klavzulami EU, pri čemer lahko izbirne klavzule odstranijo. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile podružnice, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te pogodbe.

7.4 Definicije podatkov

Podatkovni vir človeških virov je posamezna aplikacija za človeške vire, namenjena npr. sledenju in prepoznavanju kandidatov, upravljanju izobraževanja, primerjalnim preizkusom nadomestil, anketam med uslužbenci, ocenam uslužbencev ali informacijskim sistemom človeških virov (HRIS). Vključuje lahko tudi vire, ki se uporabljajo v povezavi s podatki človeških virov za analizo človeških virov, kot so sistemi CRM (Client Relationship Management) ali finančni podatki.

Podatkovni vir je sistem transakcije izvornega vira – tudi v primeru, ko so podatki izvoženi iz podatkovnega skladišča. Podatkovni vir podpira predloga. Ta lahko temelji na obstoječi predlogi IBM Kenexa ali predlogi po meri, ki jo ustvarijo storitve. Predloge po meri morajo biti razvite na podlagi svetovalnih ur, zagotovljenih kot del začetnega paketa ali na podlagi blokov z dodatki svetovalnih storitev.

Podatkovno skladišče je lahko več podatkovnih virov, odvisno od vrste izvlečenih podatkov. Posamezni podatkovni vir iz podatkovnega skladišča je posamezna datoteka ali serija največ treh medsebojno povezanih datotek z manj kot 100 stolpci, postavljenimi okrog aplikacije za človeške vire, npr. za sledenje in prepoznavanje kandidatov, upravljanje izobraževanja, primerjalne preizkuse nadomestil, ankete med uslužbenci, ocene uslužbencev ali HRIS.

7.5 Odgovornosti naročnika

- Naročnik je odgovoren za zagotavljanje zaupnosti podatkov o uslužbencih med uporabo rešitve IBM Kenexa Talent Insights.
- Naročnik mora dodeliti vrste uporabnikov, da omeji dostop uporabnikov do ustreznih podatkov.
- Ob nakupu izbirnega svetovanja ali storitve integracije podatkov je naročnik odgovoren za zagotavljanje primernega tehničnega znanja in znanja s področja človeških virov ter virov za namen zagotavljanja podpore specifikaciji in dobavi podatkov, ter tudi za namen pravočasne dobave podatkov v skladu z dogovorjenim terminskim planom projekta. Zakasnitve pri dobavi podatkov lahko vplivajo na uvedbo projekta, splošne terminske plane projekta in stroške.
- Ko naročnik potrdi svojo pripravljenost za začetek izvajanja začetnih paketov, izbirnega svetovanja in/ali priprave podatkov ter pride do začetka uporabe teh storitev, jih mora (razen osvežitve podatkov, določene v ločeni točki spodaj) uporabiti v roku 3 mesecev, sicer pretečejo. Nakup več storitev hkrati ne pomeni, da mora naročnik takšne storitve hkrati začeti tudi uporabljati, vendar po začetku uporabe posamezne storitve velja isto časovno obdobje veljavnosti.
- Po dokončanju ali poteku storitev bo naročnik deležen globalne podpore. Po zaključku uporabe storitev ne bo zagotovljena nobena podpora s podatki ali prek svetovalne ekipe. Ob nakupu večletnih začetnih paketov bo imela vsaka svetovalna storitev primerljiva datum začetka uporabe in obdobje trajanja. Podpore med storitvami v večletnih začetnih paketih bo zagotavljala globalna podpora.
- Ob nakupu storitev za posodabljanje podatkov (ne glede na to, ali gre za nakup mesečne ali četrletne storitve), mora naročnik podatke dobavljati v skladu z dogovorjenim terminskim planom projekta ob rednih intervalih. Naročnik ne sme preskočiti nobene osvežitve. Če naročnik terminirano obdobje osvežitve zamudi za več kot 5 delovnih dni, se ta osvežitev upošteva kot uporabljena. Osvežitve podatkov in druge storitve ne bodo razširjene preko obdobja naročnine na produkt ter bodo samodejno pretekle brez možnosti vračila.
- Rešitev Talent Insights je zasnovana izključno za namene analitike človeških virov, zato je mogoče podatke, ki niso podatki o človeških virih, v orodje vnesti le za namen podpore te analitike. Naročnik je odgovoren za upoštevanje smernic glede nalaganja primernih podatkov.