

## IBM Kenexa Talent Insights

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ToU") αποτελούνται από το παρόν έγγραφο "Όροι Χρήσης της IBM – Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS" ("Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS") και ένα έγγραφο με τίτλο "Όροι Χρήσης της IBM – Γενικοί Όροι" ("Γενικοί Όροι"), το οποίο είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα:

<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Σε περίπτωση που υπάρχει οποιαδήποτε αντίθεση, οι Όροι για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS κατ'επίκληση των Γενικών Όρων. Προβαίνοντας στην παραγγελία, πρόσβαση ή χρήση του IBM SaaS, ο Πελάτης αποδέχεται τους Όρους Χρήσης.

Οι Όροι Χρήσης διέπονται από τους όρους της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage της IBM, της Διεθνούς Σύμβασης Passport Advantage Express της IBM ή της Διεθνούς Σύμβασης της IBM για Επιλεγμένες Προσφορές IBM SaaS, ανάλογα με την περίπτωση ("Σύμβαση"), οι οποίοι από κοινού με τους Όρους Χρήσης συνιστούν την πλήρη συμφωνία.

### 1. IBM SaaS

Οι ακόλουθες προσφορές IBM SaaS καλύπτονται από τους παρόντες Όρους για Συγκεκριμένες Προσφορές SaaS:

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

### 2. Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Το IBM SaaS πωλείται βάσει ενός από τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης, όπως καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Περίπτωση Χρήσης είναι η πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση του IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα για κάθε Περίπτωση Χρήσης του IBM SaaS που καθίσταται διαθέσιμη για πρόσβαση και χρήση κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- Εξουσιοδοτημένος Χρήστης (Authorized User)** – μια μονάδα μέτρησης βάσει της οποίας μπορεί να αποκτηθεί το IBM SaaS. Ο Πελάτης πρέπει να αποκτήσει χωριστά, αποκλειστικά δικαιώματα χρήσης για κάθε μοναδικό Εξουσιοδοτημένο Χρήστη στον οποίο χορηγείται άδεια πρόσβασης στην υπηρεσία IBM SaaS 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 στο IBM SaaS κατά τη διάρκεια της περιόδου μέτρησης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη.
- 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 το IBM SaaS. Πρέπει να αποκτηθούν επαρκή δικαιώματα χρήσης για την κάλυψη κάθε Δέσμευσης.

### 3. Χρεώσεις και Τιμολόγηση

Το πληρωτέο ποσό για το IBM SaaS καθορίζεται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.1 Προετοιμασία (Set-Up)

Οι χρεώσεις προετοιμασίας θα καθορίζονται σε ένα Έγγραφο Συναλλαγής.

#### 3.2 Χρέωση για μη Πλήρη Μήνα

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

### 3.3 Χρέωσεις για Κατ' Απαίτηση Επιλογές

Τυχόν Κατ' Απαίτηση Επιλογές (On-Demand Options) θα τιμολογούνται στο μήνα κατά τον οποίο ο Πελάτης παραγγέλλει την κατ' απαίτηση επιλογή έναντι της τιμής που καθορίζεται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

## 4. Επιλογές Ανανέωσης Περιόδου Συνδρομής του IBM SaaS

Στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη θα καθορίζεται αν το IBM SaaS θα ανανεώνεται με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής, ορίζοντας μία από τις ακόλουθες επιλογές ανανέωσης:

### 4.1 Αυτόματη Ανανέωση

Εάν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη ορίζεται ότι η ανανέωση της περιόδου συνδρομής γίνεται αυτόματα, ο Πελάτης μπορεί να καταργήσει τη λήγουσα συνδρομή του IBM SaaS με έγγραφο αίτημα προς τον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή τον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM που εξυπηρετεί τον Πελάτη, τουλάχιστον ενενήντα (90) ημέρες πριν την ημερομηνία λήξης που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος. Εάν η IBM ή ο Εμπορικός Συνεργάτης της IBM δεν έχει λάβει τέτοια δήλωση καταγγελίας πριν την ημερομηνία λήξης, η λήγουσα Περίοδος Συνδρομής ανανεώνεται αυτόματα είτε για περίοδο ενός έτους είτε για χρονική περίοδο με την ίδια διάρκεια με την αρχική Περίοδο Συνδρομής που καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος.

### 4.2 Συνεχόμενη Τιμολόγηση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι γίνεται συνεχόμενη τιμολόγηση, ο Πελάτης θα εξακολουθεί να έχει πρόσβαση στο IBM SaaS και θα τιμολογείται για τη χρήση του IBM SaaS σε συνεχή βάση. Για να διακόψει τη χρήση του IBM SaaS και τη διαδικασία συνεχόμενης τιμολόγησης, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην IBM ή στον Εμπορικό Συνεργάτη της IBM έγγραφη ειδοποίηση ενενήντα (90) ημερών στην οποία ζητά την ακύρωση του IBM SaaS του. Μετά την ακύρωση της πρόσβασης του Πελάτη, ο Πελάτης θα τιμολογηθεί για οποιοσδήποτε εκκρεμείς χρεώσεις πρόσβασης έως το μήνα κατά τον οποίο τέθηκε σε ισχύ η ακύρωση.

### 4.3 Απαιτείται Ανανέωση

Όταν στην Απόδειξη Δικαιώματος του Πελάτη δηλώνεται ότι το είδος ανανέωσης είναι "λήξη", η ισχύς του IBM SaaS θα παύσει με τη λήξη της Περιόδου Συνδρομής και η πρόσβαση του Πελάτη στο IBM SaaS θα καταργηθεί. Για να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το IBM SaaS μετά την ημερομηνία λήξης, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει μια παραγγελία στον εκπρόσωπο πωλήσεων της IBM ή σε έναν Εμπορικό Συνεργάτη της IBM προκειμένου να αγοράσει μια νέα Περίοδο Συνδρομής.

## 5. Τεχνική Υποστήριξη

Κατά τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής και αφού η IBM ειδοποιήσει τον Πελάτη ότι η πρόσβαση στο IBM SaaS είναι διαθέσιμη, παρέχεται τεχνική υποστήριξη για το IBM SaaS μέσω τηλεφώνου, email και ενός συστήματος online αναφοράς προβλημάτων. Οποιοσδήποτε βελτιώσεις, ενημερώσεις και άλλα υλικά παρέχονται από την IBM στο πλαίσιο οποιασδήποτε τέτοιας τεχνικής υποστήριξης θεωρούνται μέρος του IBM SaaS και κατά συνέπεια διέπονται από τους παρόντες Όρους Χρήσης. Η τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνεται στο IBM SaaS και δεν διατίθεται ως χωριστή προσφορά.

Στο Εγχειρίδιο Υποστήριξης του IBM SaaS (IBM Software as a Service Support Handbook) παρέχονται περισσότερες πληροφορίες για τις ώρες διαθεσιμότητας, τις διευθύνσεις email, τα συστήματα online αναφοράς προβλημάτων και άλλους διαθέσιμους μηχανισμούς και διαδικασίες για την επικοινωνία με την τεχνική υποστήριξη.

Κρισιμότητα	Ορισμός Κρισιμότητας	Στόχοι σχετικά με τους Χρόνους Απόκρισης	Κάλυψη Χρόνων Απόκρισης
1	<b>Κρίσιμες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης/διακοπή παροχής υπηρεσιών:</b> 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	24x7
2	<b>Σημαντικές επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> 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	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
3	<b>Περιορισμένες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Δηλώνει ότι η υπηρεσία ή η λειτουργία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και δεν υπάρχουν κρίσιμες επιπτώσεις στη γενική λειτουργία της επιχείρησης.	Εντός 4 εργάσιμων ωρών	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)
4	<b>Ελάχιστες επιπτώσεις στη λειτουργία της επιχείρησης:</b> Μια ερώτηση ή ένα αίτημα μη τεχνικού χαρακτήρα.	Εντός 1 εργάσιμης ημέρας	Εργάσιμες ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή)

## 6. Πρόσθετοι Όροι για Προσφορά IBM SaaS

### 6.1 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.

### 6.2 Τοποθεσίες Αντλούμενων Οφελών

Κατά περίπτωση, οι φόροι βασίζονται στην τοποθεσία ή στις τοποθεσίες που προσδιορίζονται από τον Πελάτη ως αντλούσες τα οφέλη του IBM SaaS. Η IBM θα εφαρμόζει φόρους με βάση την επαγγελματική διεύθυνση που δηλώνεται κατά την παραγγελία του IBM SaaS ως κύρια επωφελούμενη τοποθεσία, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει πρόσθετες πληροφορίες στην IBM. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την έγκαιρη ενημέρωση των εν λόγω πληροφοριών και την κοινοποίηση οποιωνδήποτε αλλαγών στην IBM.

### 6.3 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.

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

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.

#### 6.5 Πληροφορίες Προσωπικού Χαρακτήρα/Πληροφορίες Προσωπικού και Εμπιστευτικού Χαρακτήρα

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)

#### 6.6 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 Πελάτη 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.

## 6.7 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 περίοδο 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.

## Παράρτημα Α

### 1. 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 αξιοποιησιμής 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 ένα ενιαίο περιβάλλον που θα χρησιμοποιείται τόσο για Παραγωγικούς σκοπούς όσο και για τη Διενέργεια Δοκιμών. Ο Πελάτης λαμβάνει μία 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.

### 2. Προαιρετικές Προσφορές

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User (Πρόσθετος Χρήστης)

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.

#### 2.2 Πρόσθετες Υπηρεσίες του IBM Kenexa Talent Insights

	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	✓			✓		

	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 5 – Διάπλαση 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:

- Παροχή προτάσεων 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.

## 2.3 **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 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 6.6), 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.

#### **2.4 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 6.6), 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.

#### **2.5 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 6.6), 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.

#### **2.6 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 6.6). Όταν δεν υπάρχει ήδη ένα πρότυπο δεδομένων του Talent Insights, θα πρέπει να αγοραστούν υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων σε συνδυασμό με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες.

#### **2.7 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 6.6), 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.

## 2.8 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 6.6)). 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.

## Παράρτημα Β

Η IBM παρέχει την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών ("Σύμβαση SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, η οποία ισχύει εάν καθορίζεται στην Απόδειξη Δικαιώματος ή στο Έγγραφο Συναλλαγής του Πελάτη:

Θα ισχύει η πιο πρόσφατη εκδοχή της παρούσας Σύμβασης SLA που είναι διαθέσιμη κατά την ημερομηνία έναρξης ή ανανέωσης της περιόδου ισχύος της συνδρομής του Πελάτη. Ο Πελάτης κατανοεί ότι η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση προς τον Πελάτη.

### 1. Ορισμοί

- α. **Πίστωση Διαθεσιμότητας (Availability Credit)** – το μέσο επανόρθωσης που παρέχει η IBM για μια εξακριβωμένη Αξίωση. Η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα εφαρμοστεί με τη μορφή μιας πίστωσης ή έκπτωσης έναντι κάποιου μελλοντικού τιμολογίου χρεώσεων συνδρομής για το IBM SaaS.
- β. **Αξίωση (Claim)** – μια αξίωση που εγείρει ο Πελάτης στην IBM επειδή δεν επιτεύχθηκε κάποιο Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα.
- γ. **Συμβατικός Μήνας (Contracted Month)** – κάθε πλήρης ημερολογιακός μήνας κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος του IBM SaaS, αρχίζοντας από τις 12.00 π.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την πρώτη ημέρα του μήνα μέχρι τις 11:59 μ.μ. ώρα Ανατολικών Η.Π.Α. την τελευταία ημέρα του μήνα.
- δ. **Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας (Downtime)** – μια χρονική περίοδος κατά την οποία έχει διακοπεί η επεξεργασία στο σύστημα παραγωγής για το IBM SaaS και οι χρήστες σας δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλες τις πτυχές του IBM SaaS για τις οποίες διαθέτουν τα απαιτούμενα δικαιώματα. Στο Χρόνο Διακοπής Λειτουργίας δεν περιλαμβάνεται η χρονική περίοδος κατά την οποία το IBM SaaS δεν είναι διαθέσιμο εξαιτίας οποιουδήποτε από τα ακόλουθα συμβάντα:
  - Μια προγραμματισμένη ή ανακοινωθείσα διακοπή λειτουργίας για σκοπούς συντήρησης,
  - Συμβάντα ή αιτίες πέραν από τον έλεγχο της IBM (π.χ. φυσικές καταστροφές, διακοπές στη σύνδεση με το Internet, έκτακτες εργασίες συντήρησης κ.ο.κ.),
  - Προβλήματα με εφαρμογές, εξοπλισμό ή δεδομένα του Πελάτη ή τρίτων,
  - Μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις απαιτούμενες διαμορφώσεις συστημάτων και τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες για την πρόσβαση στο IBM SaaS, ή
  - Συμμόρφωση της IBM με οποιαδήποτε σχέδια, προδιαγραφές ή οδηγίες που παρασχέθηκαν στην IBM από τον Πελάτη ή από κάποιο τρίτο μέρος για λογαριασμό του Πελάτη.
- ε. **Συμβάν (Event)** – μια περίπτωση ή σύνολο περιστάσεων που καταλήγουν στη μη ανταπόκριση στις απαιτήσεις μιας σύμβασης SLA.

### 2. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

- α. Για να εγείρει μια Αξίωση, ο Πελάτης θα πρέπει να υποβάλει ένα δελτίο υποστήριξης για Ζήτημα Κρισιμότητας 1 για κάθε Συμβάν στο Help Desk τεχνικής υποστήριξης της IBM, εντός 24 ωρών από τη στιγμή που ο Πελάτης παρατηρεί για πρώτη φορά τις επιπτώσεις του Συμβάντος στην εκ μέρους του χρήση του IBM SaaS. Ο Πελάτης θα πρέπει να παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το Συμβάν και να προσφέρει εύλογη βοήθεια στην IBM για τη διάγνωση και επίλυση του Συμβάντος.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να εγείρει την Αξίωση για μια Πίστωση Διαθεσιμότητας το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών μετά τη λήξη του Συμβατικού Μήνα κατά τον οποίο ανέκυψε η αιτία της Αξίωσης.
- γ. Οι Πιστώσεις Διαθεσιμότητας βασίζονται στη διάρκεια του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας, ο οποίος θα μετράται από τη χρονική στιγμή που ο Πελάτης ανέφερε ότι υπέστη για πρώτη φορά τις επιπτώσεις της Διακοπής Λειτουργίας. Για κάθε έγκυρη Αξίωση, η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα Πίστωση Διαθεσιμότητας με βάση το επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών που ορίζεται στη Σύμβαση SLA κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει περισσότερες από μία Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για το ίδιο Συμβάν στον ίδιο Συμβατικό Μήνα.

- δ. Για μια Δέσμη Υπηρεσιών (Bundled Service: μεμονωμένα IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως πακέτο έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη Δέσμη Υπηρεσιών και όχι με βάση τη μηνιαία χρέωση συνδρομής για κάθε μεμονωμένο IBM SaaS. Ο Πελάτης μπορεί να εγείρει Αξίωση αναφορικά με ένα μόνο μεμονωμένο IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια κάθε Συμβατικού Μήνα, και η IBM δεν θα υποχρεούται να παρέχει Πιστώσεις Διαθεσιμότητας για περισσότερα από ένα IBM SaaS σε μια δέσμη κατά τη διάρκεια οποιουδήποτε Συμβατικού Μήνα.
- ε. Εάν ο Πελάτης αγόρασε το IBM SaaS από έναν έγκυρο μεταπωλητή της IBM στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταπώλησης στην οποία η IBM διατηρεί την κύρια ευθύνη για την τήρηση των δεσμεύσεων του IBM SaaS και της Σύμβασης SLA, τότε η Πίστωση Διαθεσιμότητας θα βασίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα τιμή RSVP (Relationship Suggested Value Price) για το IBM SaaS για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο της Αξίωσης, με έκπτωση 50%.
- στ. Το σύνολο των Πιστώσεων Διαθεσιμότητας που παρέχονται για οποιονδήποτε Συμβατικό Μήνα δεν θα υπερβαίνουν σε καμία περίπτωση το δέκα τοις εκατό (10%) του εν δωδέκατου (1/12) της ετήσιας χρέωσης που καταβάλλει ο Πελάτης στην IBM για το IBM SaaS.

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Η διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα είναι ως εξής:

Διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα	Πίστωση Διαθεσιμότητας (% της Μηνιαίας Χρέωσης Συνδρομής για το Συμβατικό Μήνα που αποτελεί αντικείμενο Αξίωσης)
93,0% – 99,2%	5%
Χαμηλότερο από 93%	10%

Η Διαθεσιμότητα, η οποία εκφράζεται ως ποσοστό, υπολογίζεται ως εξής: (α) ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα Συμβατικό Μήνα, μείον (β) το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα, διαιρούμενος διά (γ) του συνολικού αριθμού λεπτών στο Συμβατικό Μήνα.

Παράδειγμα: Χρόνος Διακοπής Λειτουργίας 500 λεπτών συνολικά κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα

<p>Σύνολο λεπτών κατά τη διάρκεια ενός Συμβατικού Μήνα 30 ημερών = 43.200 λεπτά            - 500 λεπτά Χρόνου Διακοπής Λειτουργίας            = 42.700 λεπτά</p> <hr/> <p>Συνολική διάρκεια Συμβατικού Μήνα = 43.200 λεπτά</p>	<p>= 5% Πίστωση Διαθεσιμότητας για ένα Επιτευχθέν Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών του 98,8% κατά τη διάρκεια του Συμβατικού Μήνα</p>
--	--

### 4. Εξαιρέσεις

Η παρούσα Σύμβαση SLA διατίθεται μόνο σε Πελάτες της IBM. Η παρούσα Σύμβαση SLA δεν ισχύει για τα εξής:

- Εκδόσεις beta και δοκιμαστικές εκδόσεις υπηρεσιών.
- Μη παραγωγικά περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιβαλλόντων διενέργειας δοκιμών, αποκατάστασης μετά από καταστροφή, διασφάλισης ποιότητας ή ανάπτυξης.
- Αξιώσεις που εγείρονται από χρήστες του Πελάτη, επισκέπτες, συμμετέχοντες και εγκεκριμένους προσκεκλημένους του IBM SaaS.

**Σημαντικό:** Οι παρόντες Όροι Χρήσης συντάχθηκαν στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο των παρόντων Όρων Χρήσης 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.