

Condizioni di Utilizzo IBM (TOU) – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS

IBM Kenexa Talent Insights

Le Condizioni di Utilizzo ("ToU") sono costituite dalle presenti Condizioni di Utilizzo IBM – Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS ("Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS") e dalle disposizioni contenute nel documento Condizioni di Utilizzo IBM - Condizioni Generali ("Condizioni Generali") disponibili alla pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In caso di discordanza, le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS prevalgono sulle Condizioni Generali. Ordinando, accedendo o utilizzando i servizi IBM SaaS, il Cliente accetta le Condizioni di Utilizzo (ToU).

Le presenti Condizioni di Utilizzo (ToU) sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per l'offerta dei Servizi IBM SaaS selezionata, quando applicabili, e complessivamente costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle seguenti offerte IBM SaaS:

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

2. Calcolo dei Corrispettivi

I servizi IBM SaaS sono venduti secondo uno dei seguenti calcoli dei corrispettivi e come specificato nel Documento d'Ordine:

- Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Un'Istanza è un accesso ad una configurazione specifica dei servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti per ogni Istanza dei servizi IBM SaaS resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede ai servizi IBM SaaS in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: mediante un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo), tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono ai servizi IBM SaaS durante il periodo di misurazione specificato in una PoE (Proof of Entitlement) o Documento d'Ordine.
- Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi ai servizi IBM SaaS. È necessario ottenere titolarità sufficienti utili a coprire ciascun Impegno.

3. Corrispettivi e Fatturazione

L'ammontare da pagare per i servizi IBM SaaS è specificato nel Documento d'Ordine.

3.1 Setup

I corrispettivi di setup verranno specificati nel Documento d'Ordine.

3.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

3.3 Corrispettivi On Demand

Le opzioni On-Demand saranno fatturate nel mese in cui l'opzione on-demand è ordinata dal Cliente e in base alla tariffa indicata nel Documento d'Ordine.

4. Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS

Nella PoE del Cliente sarà specificato se i servizi IBM SaaS saranno rinnovati alla fine del Periodo di Abbonamento, definendo la durata in base alle seguenti opzioni:

4.1 Rinnovo Automatico

Se nella PoE del Cliente è indicato che il rinnovo del contratto è automatico, il Cliente può non rinnovare il Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS in scadenza inoltrando una comunicazione scritta di non voler rinnovare al rappresentante IBM o al Business Partner IBM, almeno novanta (90) giorni prima della data di scadenza del periodo stabilita nella PoE. Se IBM o il relativo Business Partner IBM non riceve alcuna notifica di cancellazione entro la data di scadenza, il Periodo di Abbonamento in scadenza verrà rinnovato automaticamente per la durata di un anno o per la stessa durata di origine come stabilito nella PoE.

4.2 Fatturazione Continuativa

Se nella PoE è indicato che il rinnovo del contratto è continuativo, il Cliente continuerà ad aver accesso ai servizi IBM SaaS e gli sarà fatturato senza interruzioni l'utilizzo dei servizi IBM SaaS. Per sospendere l'utilizzo dei servizi IBM SaaS e arrestare il processo di fatturazione continuativa, il Cliente deve fornire ad IBM o al Business Partner IBM un preavviso scritto di novanta (90) giorni, richiedendo la cancellazione dell'accesso ai servizi IBM SaaS. In seguito alla cancellazione dell'accesso del Cliente, saranno fatturati al Cliente tutti i corrispettivi riguardanti l'accesso ancora in sospeso fino al mese in cui è stata effettuata la cancellazione.

4.3 Rinnovo su Richiesta

Se nella PoE è indicato che il tipo di contratto è a tempo determinato, i Servizi di IBM SaaS termineranno alla fine del Periodo di Abbonamento e l'accesso del Cliente ai Servizi IBM SaaS verrà rimosso. Per continuare ad utilizzare i servizi IBM SaaS oltre quella data, il Cliente dovrà effettuare un ordine rivolgendosi al rappresentante IBM o al Business Partner IBM e sottoscrivere un nuovo Periodo di Abbonamento.

5. Supporto tecnico

Durante il Periodo di Abbonamento e dopo che IBM ha comunicato al Cliente che l'accesso ai Servizi IBM SaaS è disponibile, il supporto tecnico per i servizi IBM SaaS viene fornito mediante telefono, email ed un sistema di reportistica dei problemi online. Qualsiasi miglioramento, aggiornamento e altri materiali forniti da IBM come parte di tale supporto tecnico sono considerati parte integrante dei servizi IBM SaaS e pertanto sono disciplinati dalle presenti Condizioni d'Uso (Terms of Use, ToU). Il Supporto tecnico è incluso nell'offerta IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Ulteriori informazioni riguardanti l'orario di disponibilità, gli indirizzi email, i sistemi di reportistica dei problemi online e altre procedure e strumenti di comunicazione del supporto tecnico sono disponibili nella Guida al Supporto IBM Software as a Service (SaaS).

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
1	Inattività di servizio/impatto critico: La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora	24x7
2	Impatto aziendale significativo: una funzionalità dei servizi aziendali o una funzione del servizio è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative	Ore lavorative L-V
3	Impatto aziendale minore: Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative	Ore lavorative L-V

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta	Copertura del Tempo di Risposta
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo	Ore lavorative L-V

6. Ulteriori Condizioni dell'Offerta IBM SaaS

6.1 Cookie

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto dei servizi IBM SaaS, raccogliere dati personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo dei servizi IBM SaaS, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività allo scopo di raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia dei servizi IBM SaaS in modo da migliorare l'esperienza dell'utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e dei relativi fornitori, ovunque IBM o i suoi fornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e fornitori.

6.2 Sedi beneficiarie dei servizi

Ove applicabili, le imposte sono calcolate in base alle sedi del Cliente beneficiarie dei servizi IBM SaaS. IBM applicherà le imposte in base all'indirizzo commerciale riportato come sede principale delle attività aziendali durante la compilazione dell'ordine di IBM SaaS, salvo diversamente indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di mantenere tali informazioni aggiornate e di comunicare eventuali variazioni a IBM.

6.3 Dati normativi

In deroga a qualunque disposizione contraria, e solo a scopo di ricerca normativa, di analisi e reportistica, IBM può raccogliere ed utilizzare i contenuti del Cliente forniti a IBM ai sensi delle presenti TOU, in formato aggregato e anonimo (il Cliente, cioè, non può essere identificato come fonte delle informazioni riservate, facendo in modo di rimuovere tutte le informazioni di carattere personale che potrebbero consentire l'identificazione di singoli impiegati e/o candidati). Le disposizioni di questo articolo saranno valide oltre il termine o la scadenza della transazione.

6.4 Trattamento dei Dati

Le seguenti condizioni si applicano alle transazioni effettuate in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (UE), l'Islanda, Liechtenstein, Norvegia e Svizzera:

Il Cliente accetta che IBM possa trattare il Contenuto, inclusi i Dati Personali, entro i confini nazionali dei seguenti paesi: Paesi Bassi, Irlanda e Stati Uniti.

In base alla struttura di supporto del servizio specifica del Cliente, il Cliente inoltre accetta che IBM possa trattare i Contenuti, inclusi i Dati Personali, entro i confini nazionali dei paesi aggiuntivi indicati di seguito: Australia, Brasile, Canada, Cina, Francia, Finlandia, Germania, Hong Kong, Giappone, Nuova Zelanda, America Latina, Messico, Paesi Bassi, Polonia, Singapore, Sud Africa, Spagna, Svezia e Svizzera.

Il Cliente accetta che IBM possa variare, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura dei Servizi Cloud.

Qualora le direttive 'US-EU and US-Swiss Safe Harbor Frameworks' non fossero applicabili ad un trasferimento di Dati Personali della Svizzera o EEA, le Parti o le relative Consociate possono stipulare separatamente accordi standard non emendati 'EU Model Clause', in conformità alla EC Decision 2010/87/EU, con le clausole facoltative rimosse. Qualsiasi controversia o responsabilità derivante da tali Accordi, anche se generata da società consociate, verrà considerata dalle Parti come se la controversia o la responsabilità fosse sorta tra le Parti medesime in base alle condizioni del presente Accordo.

6.5 Informazioni Personali/Informazioni Personali Sensibili

IBM Kenexa Talent Insights è un'offerta di servizi per le risorse umane progettata per consentire al Cliente di inserire, gestire, classificare e visualizzare i dati riguardanti i candidati, le assunzioni e i dipendenti. Il servizio viene fornito in un ambiente di calcolo cloud SoftLayer con una connettività VPN

(virtual private network) dedicata. Il servizio consente al Cliente di inserire e gestire contenuti che includono informazioni che possono essere considerate informazioni personali e sensibili (personal and sensitive personal information, PI/SPI) ai sensi della normativa sulla privacy applicabile:

- informazioni di contatto (ad es., indirizzo, numero di telefono e del cellulare, email)
- informazioni personali sensibili (ad es., numero della carta d'identità, data di nascita, cittadinanza, numero del passaporto, ecc.)
- informazioni sull'occupazione (ad es., istruzione, cronologia del lavoro, luogo di lavoro, retribuzione, benefit e prestazioni)

6.6 Definizione dei Dati

Origine Dati delle Risorse Umane (Human Resources, HR) – Un'origine dei dati HR è un'unica applicazione HR come, ad esempio, il tracciamento e il riconoscimento del candidato, la gestione della formazione, il benchmarking retributivo, il sondaggio sul coinvolgimento dei dipendenti, la valutazione dei dipendenti o i Sistemi Informativi delle Risorse Umane (Human Resources Information Systems, HR). Può includere inoltre le fonti che vengono utilizzate insieme ai dati HR per l'analisi HR come i sistemi Client Relationship Management (CRM) o dei dati finanziari.

Origine Dati – Un'origine dati è definita come il sistema transazionale delle fonti originali – anche se i dati sono esportati da una data warehouse. Un'origine dati è supportata da un modello. Questo può essere basato su un modello IBM Kenexa esistente o un modello personalizzato realizzato dai servizi. I modelli personalizzati devono essere sviluppati utilizzando le ore di consulenza fornite come parte del pacchetto di avvio o con i blocchi di componenti aggiuntivi degli impegni di consulenza.

Data Warehouse – Una data warehouse può essere considerata un'origine dati multipla in base al tipo di dati estratti. Un'origine dati singola di una data warehouse è un file unico o una serie di tre file correlati con meno di 100 colonne indirizzate ad un'applicazione HR come, ad esempio, il tracciamento e il riconoscimento del candidato, la gestione della formazione, il benchmarking retributivo, i sondaggi sul coinvolgimento dei dipendenti, le valutazioni dei dipendenti o gli HRIS).

6.7 Responsabilità del Cliente

- Il Cliente è responsabile di mantenere eventuali promesse di riservatezza dei dati fatte ai dipendenti quando utilizza i servizi IBM Kenexa Talent Insights.
- Al Cliente sarà chiesto di individuare le tipologie di utenti per limitare l'accesso degli utenti ai dati appropriati.
- Quando l'impegno dei servizi opzionali di consulenza o di integrazione dei dati viene acquistato, il Cliente è responsabile di fornire competenze tecniche, nonché competenze e risorse in materia di Risorse Umane (HR), appropriate per supportare la specificazione e la consegna dei dati, nonché rispettarne le scadenze in base alla pianificazione concordata del progetto. I ritardi nella consegna dei dati possono condizionare l'implementazione, le pianificazioni e i costi complessivi del progetto.
- Quando il Cliente conferma la disponibilità ad iniziare l'impegno del pacchetto di avvio, l'impegno opzionale della consulenza e/o gli impegni di preparazione dei dati e il kickoff ha avuto luogo, i servizi (ad eccezione degli aggiornamenti dei dati, che saranno trattati in un punto distinto di seguito) devono essere utilizzati entro 3 mesi o scadranno. L'acquisto contemporaneo di più impegni non necessita di un avvio contemporaneo; tuttavia, dopo che i singoli kickoff hanno avuto luogo, si applica lo stesso periodo di scadenza.
- Dopo il completamento o la scadenza dei servizi, il Cliente sarà supportato dal supporto globale. Il team dei dati o della consulenza non fornirà il supporto continuo oltre la fine dell'impegno dei servizi. Quando vengono acquistati pacchetti di avvio pluriennali, ciascun impegno della consulenza avrà un kickoff e un periodo di impegno comparabili. Il supporto tra gli impegni nei pacchetti di avvio pluriennali sarà fornito dal supporto globale.
- Quando vengono acquistati gli impegni di aggiornamento dei dati (mensilmente o trimestralmente), i dati devono essere consegnati in base alla pianificazione del progetto e ad intervalli regolari. I Clienti non possono ignorare un aggiornamento. Sarà considerato utilizzato quando il periodo di aggiornamento programmato è stato superato da più di 5 giorni lavorativi. Gli aggiornamenti dei dati e altri impegni di servizi non saranno prolungati oltre il periodo di abbonamento del prodotto e scadranno automaticamente senza alcun rimborso.

- Talent Insights è progettato espressamente per l'analisi HR, pertanto i dati non-HR possono essere portati nel tool solo per supportare l'analisi HR. Sarà responsabilità del Cliente aderire alle linee guida per sapere quali dati è appropriato caricare.

Appendice A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights è una soluzione di analisi dei talenti che aiuta gli utenti ad ottenere rapidamente informazioni dettagliate dai propri dati inerenti alle risorse umane.

- Rilevamento dati guidato – La capacità degli utenti di selezionare da un insieme di domande predefinite sui talenti per l'avvio dell'analisi. Le domande sono basate sui modelli di dati dei talenti che vengono utilizzati.
- Lingua – disponibile in inglese.
- Accesso – Il Cliente riceve un ambiente che deve essere utilizzato per la Produzione e i Test. il Cliente riceve un url con le credenziali (nome utente e password) per ciascun utente che deve accedere ai servizi Talent Insights. I Clienti che hanno acquistato l'offerta IBM Kenexa Talent Acquisition, IBM Kenexa Talent Optimization o IBM Kenexa BrassRing on Cloud accederanno ai servizi Talent Insights mediante accesso single sign on al portale.
- Include 10 utenti.
- Il Cliente è responsabile di mantenere eventuali promesse di riservatezza dei dati fatte ai dipendenti quando utilizza i servizi IBM Kenexa Talent Insights.

2. Offerte opzionali

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User è un'offerta di abbonamento che fornisce ulteriori titolarità come Utente Autorizzato oltre ai 10 utenti inclusi nell'abbonamento base.

2.2 Ulteriori Servizi IBM Kenexa Talent Insights

	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 1	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 2*	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 3**	Impegno dei Servizi di Preparazione dei Dati	Impegno per l'Aggiornamento del File di Dati	Impegno per la Consulenza della Forza Lavoro
Fase 1 – Definizione del Problema Aziendale	✓	✓	✓	✓ ***		✓
Fase 2 – Ricezione dei Dati	✓			✓	✓	
Fase 3 – Profilazione dei Dati	✓			✓		
Fase 4 – Trasformazione dei Dati	✓			✓		
Fase 5 – Modifica della forma dei dati	✓			✓	✓	
Fase 6 – Personalizzazione dei Dati	✓			✓		

	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 1	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 2*	Impegno del Pacchetto di Avvio – Anno 3**	Impegno dei Servizi di Preparazione dei Dati	Impegno per l'Aggiornamento del File di Dati	Impegno per la Consulenza della Forza Lavoro
Fase 7 – Analisi e Approfondimenti	✓	✓	✓			✓
Fase 8 – Revisione e Conclusione	✓	✓	✓			✓

*Gli impegni del pacchetto di avvio dell'anno due includono tutti i servizi nell'Anno 1 e 2, come indicato sopra.

***Gli impegni del pacchetto di avvio dell'anno tre includono tutti i servizi nell'Anno 1, 2 e 3, come indicato sopra.

***La Fase 1 dei Servizi di Preparazione dei Dati includeranno SOLO la 'Revisione del Fabbisogno di Dati e della Disponibilità'.

Definizione delle Fasi

a. Fase I (Impegni del Pacchetto di Avvio) – Definizione del Problema Aziendale

- Riunione di kickoff gestita in remoto
 - I problemi aziendali specifici del Cliente vengono definiti e viene loro assegnata una priorità mediante una collaborazione tra il Cliente e il consulente dedicato di IBM.
 - Identificazione dei problemi aziendali principali del Cliente, degli obiettivi strategici e l'interesse dei dati per Talent Insights, nonché l'identificazione di un'unica area di analisi per l'impegno.

Materiali da consegnare:

- presentazione del kickoff e riepilogo scritto che descriva i problemi aziendali/obiettivi strategici e un'unica area di analisi concordata sulla quale sarà posta l'attenzione per l'impegno. Identificazione delle origini dati preliminari da parte di IBM.
- Revisione del fabbisogno e della disponibilità dei dati
 - Assegnazione delle priorità dei problemi aziendali principali e degli obiettivi strategici per selezionare un'area di analisi principale che il consulente IBM esplorerà in collaborazione con il Cliente.
 - Le tre origini dati incluse nel pacchetto di avvio saranno strutturate ampiamente per supportare l'area principale di analisi inclusa nell'impegno della consulenza, nonché analisi più generali condotte dal Cliente.
 - Ulteriori aree di analisi possono essere supportate attraverso l'acquisto di ulteriori impegni di consulenza.
 - Definire gli elementi dei dati che devono essere estratti e consegnati per le origini dati concordate.

Materiali da consegnare:

- Raccomandazioni sulla struttura dei dati per la consegna degli stessi. Saranno realizzate utilizzando i modelli preesistenti come punto di partenza, se disponibili e appropriati.

*** Fase I – Per l'Incarico dei Servizi di Preparazione dei Dati: Revisione del Fabbisogno e della Disponibilità dei Dati

Una revisione dei requisiti delle origini dati e l'associazione ai modelli di dati applicativi HR Talent Insights. (Per questo servizio non è prevista una riunione di kickoff).

- Definire gli elementi dei dati che devono essere estratti e consegnati per le origini dati concordate.

Materiali da consegnare:

- Raccomandazioni sulla struttura dei dati per la consegna degli stessi. Saranno realizzate utilizzando i modelli preesistenti come punto di partenza, dove i servizi di dati sono coinvolti senza il servizio di consulenza. Quando la consulenza viene acquistata e utilizzata unitamente al setup dei dati, i modelli personalizzati possono essere sviluppati.

b. Fase II – Ricezione dei Dati

Consegna dei dati che devono essere elaborati da IBM.

- Origini dati di terzi
 - Al Cliente vengono forniti i dettagli per trasmettere i file.
 - Il Cliente consegna i file di dati a IBM.
 - I file devono essere forniti in base allo stile csv dei modelli predefiniti IBM attenendosi alle convenzioni di denominazione delle colonne richieste per i campi standard.
 - I modelli completamente personalizzati utilizzati per supportare un'origine dati possono essere composti da 3 file separati ma correlati.
 - Ciascun file all'interno del modello non può superare 250 MB o 100 colonne. Se le origini dati non rispettano uno qualsiasi dei criteri relativamente a numero, dimensione o numero di colonne del file, saranno considerate come più origini dati e addebitate di conseguenza.
 - I dati demografici e altri dettagli dei 'drill down' devono essere forniti se è necessario fornire supporto per le gerarchie di dati.
 - IBM esegue il monitoraggio e il test dei tool di consegna e archiviazione dei dati quando necessario per gli aggiornamenti dei file acquistati.

Materiali da consegnare:

- conferma dell'avvenuta ricezione e della conformità con i requisiti.
- Origini dati Kenexa
 - Se esiste un connettore, i dati saranno erogati e caricati quotidianamente.

c. Fase III – Profilazione dei Dati

Le origini dati vengono revisionate e le statistiche e le informazioni sui file vengono raccolte per chiarire la struttura, il contenuto, le relazioni e le regole di derivazione dei dati.

- La panoramica sulla qualità dei file di dati è generata includendo i dettagli dei dati mancanti, dei dati non validi e dei dati formattati in modo incongruente.
- Il Cliente viene consultato sui dati mancanti o non validi e nuovi file di dati vengono forniti, quando necessario.
- Il Cliente viene consultato sulle regole e procedure che devono essere implementate durante l'attività di definizione e trasformazione dei dati.
- Viene eseguita la redazione dei sinonimi e della personalizzazione dei file.
- Da parte del Cliente sono consentiti fino a un massimo di tre passaggi per i file definitivi prima che questi vengano accettati per modificarne la forma.

Materiali da consegnare:

- I formati finali dei file vengono definiti e il Cliente consegna i file definitivi. La personalizzazione dei formati dei file è documentata.

d. **Fase IV – Trasformazione dei Dati**

La formulazione di una struttura complessiva all'interno di e tra le origini dati.

- IBM Kenexa riesamina le relazioni dei file tra Kenexa e le origini dati di terzi.
- IBM Kenexa verifica le relazioni principali 'parent/foreign' per l'individuazione trasversale dei set di dati.
- IBM Kenexa formula il prototipo complessivo della struttura dei dati.
- IBM Kenexa convalida ed esegue il test della struttura dei dati.

Materiali da consegnare:

- La struttura complessiva dei dati e le attività per la trasformazione sono documentati per l'utilizzo nei carichi di lavoro successivi da parte del Cliente o dei Servizi di Dati IBM dove viene acquistato l'incarico per l'aggiornamento opzionale dei dati.

e. **Fase V – Modifica della forma dei dati**

Normalizzazione e pulizia delle origini dati.

- IBM Kenexa crea le regole aziendali per, e successivamente eseguire, la modifica della forma dei dati. Include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quanto di seguito indicato:
 - identificazione dei dati mancanti e dei dati di tipo non valido all'interno di un campo (i numeri in un campo alpha, la data in un campo per la valuta, ecc.) e la risoluzione con il Cliente.
 - Applicazione delle intestazioni descrittive delle colonne dei campi personalizzati e conformità con le convenzioni di denominazione dei file standard.
 - Questioni fondamentali della struttura dei file come, ad esempio, la rimozione di intestazioni delle righe, intestazioni nidificate, colonne di righe vuote, righe vuote, righe di testo dopo i dati, righe di riepilogo e colonne, totali parziali e aggregazioni, spazi iniziali e finali e dati di de-duplicazione.
- I servizi dati NON gestiranno, senza ulteriori attività contrattuali, le incongruenze nella formattazione dei titoli professionali, il grado o altri dati di testo libero che non sono regolamentati nei dati di origine, né potranno affrontare problemi di qualità di fondo relativi a valori mancanti, valori costanti, sbilanciamento, categorie influenti, valori anomali e asimmetria. Questi sono a carico del Cliente, salvo diversa indicazione
- IBM conferma la procedura e la pianificazione per i carichi di lavoro ricorrenti, se pertinente. A discrezione del Cliente, ulteriori impegni di aggiornamento dei dati possono essere acquistati separatamente.

Materiali da consegnare:

- Documentazione delle procedure di pulizia dei dati eseguite e file puliti pronti per essere caricati.

f. **Fase VI – Personalizzazione dei Dati**

Le specifiche della personalizzazione dei dati raccolti e implementati nella fase I di integrazione delle origini dati è implementata includendo l'aggiunta o la modifica di sinonimi, il raggruppamento dei dati, le aggregazioni e le domande predefinite.

- Viene eseguito il test dei file di dati.
- IBM raccoglie, documenta e implementa le personalizzazioni.
- L'Integrazione dei Dati IBM passa il progetto alla consulenza.

Materiali da consegnare:

- conferma dell'attività di test e della personalizzazione.

g. **Fase VII – Analisi e Approfondimenti**

- Condivisione degli approfondimenti relativi a problemi aziendali/obiettivi strategici come individuati durante il kickoff.
- Dimostrazione e condivisione delle 'best practice' su Talent Insights per aiutare il Cliente ad ottenere il massimo dal tool.
- Call settimanali per 5 settimane consecutive con gli utenti e il team di progetto di Talent Insights per parlare di approfondimenti relativi ai problemi aziendali/obiettivi strategici.

Materiali da consegnare:

- Analisi delle domande pertinenti riguardanti i problemi aziendali/obiettivi strategici individuati e riepilogo dei risultati in una presentazione da consegnare al Cliente. Guida di riferimento dei dati che descrive i campi di dati del Cliente disponibili nel tool. Presentazione didattica per aiutare il Cliente a conoscere funzionalità specifiche per i relativi problemi aziendali/obiettivi strategici indicati.

h. **Fase VIII – Revisione e Conclusione**

- Presentazione esecutiva (consegnata in remoto) sui risultati analitici tramite Talent Insights per i problemi aziendali e gli obiettivi strategici.
- Transizione del Cliente al supporto globale e dettagli forniti sulle modalità di acquisto di servizi incrementali, quando necessario.

Materiali da consegnare:

- Presentazione esecutiva in base ai risultati di Talent Insight per i problemi aziendali identificati e gli obiettivi strategici focalizzati durante la call di kick off, incluse le indicazioni riguardanti le interpretazioni appropriate/inappropriate dei dati, raccomandazioni su possibili azioni/soluzioni e proposta dei passi successivi.

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

L'offerta One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack può essere acquistata come servizio di Set Up. È composta da un pacchetto di servizi (descritto nella tabella precedente) progettato per fornire assistenza a nuovi clienti nella fase di avvio. I servizi includono l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le origini dati (come definito nell'articolo 6.6) per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un carico una tantum di tre origini dati, l'erogazione della formazione e delle linee guida per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni. Salvo diversa specifica indicazione, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

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

L'offerta Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack può essere acquistata come servizio di Set Up. È composta da un pacchetto di servizi (descritto nella tabella precedente) progettato per fornire assistenza a nuovi clienti nella fase di avvio. Nei servizi dell'Anno Uno è inclusa l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le origini dati (come definito nell'articolo 6.6) per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un carico una tantum di tre origini dati, l'erogazione della formazione e delle linee guida per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni.

Nell'Anno Due, vengono forniti ulteriori servizi per supportare l'identificazione e l'analisi incrementale o continua dei problemi aziendali. L'impostazione di nuove origini dati o il ricaricamento dei dati non sono inclusi a meno che non vengano acquistati ulteriori servizi opzionali di preparazione o aggiornamento dei dati. Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

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

L'offerta Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack può essere acquistata come un servizio di Set Up. È composta da un pacchetto di servizi (descritto nella tabella precedente) progettato per fornire assistenza a nuovi clienti nella fase di avvio. Nei servizi dell'Anno Uno è inclusa l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le origini dati (come definito nell'articolo 6.6) per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un carico una tantum di tre origini dati, l'erogazione della formazione e delle linee guida per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni.

Nell'Anno Due e nell'Anno Tre, vengono forniti ulteriori servizi per supportare l'identificazione e l'analisi incrementale o continua dei problemi aziendali. L'impostazione di nuove origini dati o il ricaricamento dei dati non sono inclusi a meno che non vengano acquistati ulteriori servizi opzionali di preparazione o aggiornamento dei dati. Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation può essere acquistato come servizio di SetUp o come SetUp On Demand (descritto nella tabella precedente) che consiste di un setup una tantum e del carico di un'origine dati HR (come descritto nell'articolo 6.6). Laddove un modello di dati Talent Insights preesistente non è disponibile, i servizi di integrazione dei dati devono essere acquistati insieme ai servizi di consulenza.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting può essere acquistato come servizio di SetUp o come SetUp On Demand (descritto nella tabella precedente) e include l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le origini dati (come definito nell'articolo 6.6) per supportare l'analisi delle problematiche aziendali principali, l'erogazione della formazione e delle linee guida sul prodotto per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni. L'impostazione di nuove origini dati o il ricaricamento dei dati non sono inclusi a meno che non vengano acquistati servizi opzionali di preparazione o aggiornamento dei dati. Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh può essere acquistato come servizio di SetUp o come SetUp On Demand (che consiste del carico di un'origine dati HR (come descritto nell'articolo 6.6). Gli aggiornamenti dei file sono il carico di dati nuovi o incrementali in un'origine dati impostata come parte dell'impegno del pacchetto di avvio dei servizi o dell'impegno dei servizi di preparazione dei dati in modalità autonoma.

I servizi inclusi nelle attività di aggiornamento dei file di dati sono descritti di seguito:

- I servizi includono le fasi di Integrazione dei Dati IBM Kenexa Talent Insights – ricezione dei dati, profilazione, trasformazione e modifica della forma dei dati inclusi nel set up dei file.
- Per utilizzare i servizi di aggiornamento dei dati è necessario acquistare prima l'offerta Data Preparation Services Engagement per poter aggiornare l'origine dati e aderire correttamente alle strutture dei file configurate precedentemente.
- I servizi di aggiornamento dei file di dati non inclusi in questo oggetto dei servizi, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le modifiche alla struttura dei dati, le modifiche delle regole di pulizia dei dati e le modifiche della personalizzazione dei dati eseguita nella profilazione dei dati, possono essere gestiti separatamente in un contratto tramite un Allegato (SOW).

Appendice B

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per i servizi IBM SaaS ed è applicabile se specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine:

Sarà applicata la versione aggiornata di questo SLA in vigore all'inizio o al momento del rinnovo delle condizioni dell'abbonamento del Cliente. Il Cliente riconosce che questo SLA non costituisce una garanzia per il Cliente.

1. Definizioni

- a. **Credito di Disponibilità** – indica il rimedio che IBM riconoscerà per una Richiesta di Rimedio convalidata. Il Credito di Disponibilità sarà applicato sotto forma di credito o sconto rispetto ad una fattura futura per i costi di abbonamento ai servizi IBM SaaS.
- b. **Richiesta di Rimedio** – Indica una richiesta che il Cliente inoltra ad IBM per il mancato rispetto di uno SLA in un Mese Contrattuale.
- c. **Mese Contrattuale** – Indica ciascun mese completo durante il periodo dei servizi IBM SaaS calcolato dalle 00:00 a.m. orario Eastern US del primo giorno del mese fino alle 11:59 p.m. orario Eastern US dell'ultimo giorno del mese.
- d. **Tempo di Fermo** – Indica un periodo di tempo durante il quale è stata interrotta l'elaborazione del sistema di produzione per il servizi IBM SaaS e gli utenti del Cliente non sono in grado di utilizzare tutti gli aspetti dei servizi IBM SaaS per cui possiedono le opportune autorizzazioni. Il Tempo di Fermo non include il periodo di tempo in cui i servizi IBM SaaS non sono disponibili a causa di:
 - interruzione per manutenzione programmata o annunciata;
 - eventi o cause al di fuori del controllo di IBM (ad esempio, disastri naturali, interruzioni di internet, manutenzione d'emergenza, ecc.);
 - problemi con le applicazioni, le apparecchiature o i dati del Cliente o di terzi;
 - mancata adesione da parte del Cliente alle configurazioni di sistema obbligatorie ed alle piattaforme supportate per accedere ai servizi IBM SaaS; oppure
 - la conformità da parte di IBM con qualsiasi progetto, specifiche o istruzioni fornite ad IBM dal Cliente o da terze parti per conto del Cliente.
- e. **Evento** – Indica un avvenimento o una serie di circostanze considerate nel loro complesso, che comportano un mancato rispetto dello SLA.

2. Crediti di disponibilità

- a. Per inviare una Richiesta di Rimedio, il Cliente deve inoltrare il ticket di assistenza di Severità 1 per ciascun Evento mediante l'help desk del supporto tecnico, entro 24 ore dal momento in cui il Cliente si rende conto che l'Evento ha avuto un impatto negativo sull'utilizzo dei servizi IBM SaaS. È necessario che il Cliente fornisca tutte le informazioni necessarie sull'Evento e fornisca adeguata assistenza ad IBM nella diagnosi e risoluzione dell'Evento.
- b. Il Cliente deve inoltrare la Richiesta di Rimedio per il Credito di Disponibilità non oltre tre (3) giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale in cui è stata generata la Richiesta di Rimedio.
- c. I Crediti di Disponibilità si basano sulla durata del Tempo di Fermo misurata dal momento in cui si è stati interessati dal Tempo di Fermo la prima volta. Per ciascuna Richiesta di Rimedio valida, IBM applicherà il più elevato Credito di disponibilità applicabile sulla base dello SLA raggiunto durante ciascun Mese Contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. IBM non sarà responsabile per diversi Crediti di Disponibilità emessi per lo stesso Evento nello stesso Mese Contrattuale.
- d. Per il Servizio in bundle (singoli Servizi confezionati e venduti insieme ad un unico prezzo combinato), il Credito di Disponibilità verrà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato per il Servizio in bundle e non del costo di abbonamento mensile per ciascun singolo Servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto Richieste di Rimedio inerenti ad un singolo Servizio IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale; e IBM, inoltre, non sarà responsabile per Crediti di Disponibilità relativi a più di un'offerta IBM SaaS di un bundle in qualsiasi Mese Contrattuale.

- e. Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un rivenditore IBM, in una transazione di rivendita in cui IBM conserva la responsabilità principale per l'adempimento degli impegni dei servizi IBM SaaS e degli SLA, il Credito di Disponibilità sarà calcolato sul prezzo RSVP (Relationship Suggested Value Price) per i servizi IBM SaaS, applicato in quel momento, per il Servizio in vigore durante il Mese Contrattuale oggetto della Richiesta di Rimedio, scontato del 50%.
- f. I Crediti totali di Disponibilità riconosciuti rispetto ad un Mese Contrattuale non supereranno, in qualsiasi caso, il dieci per cento (10%) di un dodicesimo (1/12) del costo annuale pagato dal Cliente a IBM per i servizi IBM SaaS.

3. Livelli di Servizio

La disponibilità dei servizi IBM SaaS durante un Mese Contrattuale è la seguente:

Disponibilità in un mese contrattuale	Credito di Disponibilità (% del costo dell'Abbonamento Mensile per il Mese Contrattuale oggetto di una Richiesta di Rimedio)
93.0% – 99.2%	5%
Meno di 93%	10%

La Disponibilità, espressa come percentuale, è calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale, meno (b) il numero totale di minuti di Tempo di Fermo nel Mese Contrattuale, diviso per (c) il numero totale di minuti in un Mese Contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un Mese Contrattuale

43.200 minuti totali in un Mese Contrattuale di 30 giorni - 500 minuti di Tempo di Fermo = 42.700 minuti <hr/> 43.200 minuti totali	= 5% Credito di Disponibilità per il 98,8% del Livello di Servizio raggiunto durante il Mese Contrattuale
--	---

4. Esclusioni

Il presente SLA è stato reso disponibile per i Clienti IBM. Il presente SLA non si applica nei seguenti casi:

- Servizi beta e di prova.
- Gli ambienti di non-produzione, inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gli ambienti di test, disaster recovery, controllo qualità o sviluppo.
- Richieste di Rimedio effettuate dagli utenti, ospiti, partecipanti e invitati autorizzati del Cliente per l'offerta IBM SaaS.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Opzioni di rinnovo del Periodo di Abbonamento ai servizi IBM SaaS"; "Cookie"; "Trattamento dei Dati"; "Condizioni di utilizzo IBM – Commitment al Livello di Servizio "; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: