

IBM Kenexa Talent Insights

Οι Όροι Χρήσης (Terms of Use - "ΤοU") 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'επίσημο 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 Χρεώσεις Προετοιμασίας

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. Περίοδος Ισχύος και Επιλογές Ανανέωσης

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

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

Σε περίπτωση συνεχόμενης χρήσης, το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση έως ότου ο Πελάτης προβεί σε έγγραφη δήλωση καταγγελίας 90 ημερών. Το IBM SaaS θα εξακολουθεί να είναι διαθέσιμο μέχρι το τέλος του ημερολογιακού μήνα μετά την εν λόγω περίοδο 90 ημερών.

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.

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

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

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 του IBM SaaS.

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/Ευαίσθητες Πληροφορίες Προσωπικού 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 ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού

χαρακτήρα (SPI) σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- Πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου και κινητού, διεύθυνση email)
- Ευαίσθητες πληροφορίες προσωπικού χαρακτήρα (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

Μια Πηγή Δεδομένων Ανθρωπίνων Πόρων (Human Resources Data Source - "Πηγή Δεδομένων HR") που υποστηρίζεται στο πλαίσιο μιας δέσμευσης παροχής υπηρεσιών πρέπει να ανταποκρίνεται σε δύο κριτήρια:

- α. **Μέγεθος (Size)** – Τα μεμονωμένα αρχεία σε μια πηγή δεδομένων δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν τις 100 στήλες, τα 2 εκατομμύρια γραμμές και το 1 GB δεδομένα. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση κανενός από αυτά τα όρια. Κάθε πηγή δεδομένων μπορεί να περιέχει έως τρία σχετιζόμενα μεταξύ τους μεμονωμένα αρχεία από την ίδια εφαρμογή.

Παρόλο που υποστηρίζονται έως 100 στήλες ανά αρχείο, για καλύτερη απόδοση συνιστάται να μην υπερβαίνετε τις 70 στήλες.

- β. **Εφαρμογή Ανθρωπίνων Πόρων (Human Resources Application - "Εφαρμογή HR")** – Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων είναι μια πηγή δεδομένων μιας μεμονωμένης εφαρμογής HR, όπως π.χ. μιας εφαρμογής 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.

Μια εφαρμογή HR ορίζεται ως το αρχικό συναλλακτικό σύστημα, ακόμα και σε περίπτωση που τα δεδομένα εξάγονται από μια αποθήκη δεδομένων (data warehouse). Μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων μιας αποθήκης δεδομένων πρέπει να ανταποκρίνεται στα ίδια κριτήρια που ορίζονται παραπάνω για μια μεμονωμένη πηγή δεδομένων.

Η παράδοση δεδομένων από την πηγή δεδομένων υποστηρίζεται από μια δομή δεδομένων (data structure). Η εν λόγω δομή μπορεί να βασίζεται σε ένα υπάρχον πρότυπο του IBM Kenexa ή σε μια ειδικά προσαρμοσμένη μορφή που συγκροτείται από διάφορες υπηρεσίες. Για την ανάπτυξη προσαρμοσμένων μορφών, ο Πελάτης πρέπει να κάνει χρήση των ωρών παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο ενός Starter Pack ή αγοράζοντας πρόσθετες ενότητες Δεσμεύσεων Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

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 της καθορισμένης περιόδου, ειδάλλως θα λήγουν. Για δεσμεύσεις Basic, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 3 μηνών. Για δεσμεύσεις Plus, η περίοδος αυτή έχει διάρκεια 4 μηνών. 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 πολυτελείς υπηρεσίες Starter Pack, κάθε δέσμευση λήψης συμβουλευτικών υπηρεσιών θα έχει μια συγκρίσιμη περίοδος έναρξης και δέσμευσης. Η υποστήριξη μεταξύ δεσμεύσεων σε Starter Packs πολυτελούς 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.

7. Περιεχόμενο του Twitter στο Talent Insights powered by Watson Analytics

7.1 Ορισμοί

- Αναφορά Ανάλυσης (Analysis Report)** – Πρόκειται για τα αποτελέσματα ή τα δεδομένα εξόδου που παράγονται από τις εφαρμογές του Πελάτη στο IBM SaaS κατά τη διαδικασία ανάλυσης και εξαγωγής πληροφοριών από Περιεχόμενο του Twitter. Τα εν λόγω αποτελέσματα δεν μπορεί να περιέχουν Περιεχόμενο του Twitter, αλλά μπορεί να περιέχουν περιεχόμενο που αποτελεί αντίγραφο στοιχείων του Περιεχομένου του Twitter, όπως όρους αναζήτησης και παραπομπές σε θέματα των Tweets.
- Ταυτότητα Tweet (Tweet ID)** – ένας μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός που δημιουργείται για κάθε Tweet.
- Tweet** – μια δημόσια ανάρτηση η οποία αποτελείται από ένα κύριο μέρος κειμένου που δεν υπερβαίνει τους 140 χαρακτήρες και έχει δημιουργηθεί από οποιονδήποτε τελικό χρήστη της υπηρεσίας Twitter.
- Περιεχόμενο του Twitter (Twitter Content)** – Πρόκειται για τα Tweets, τις Ταυτότητες Tweet, τις δημόσιες πληροφορίες προφίλ των τελικών χρηστών του Twitter και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα και οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες του Twitter βρίσκονται στη διάθεση του Πελάτη.

7.2 Χρήση Περιεχομένου του Twitter

Στον Πελάτη δεν θα χορηγηθεί πρόσβαση στο αδιαμόρφωτο ("raw") Περιεχόμενο του Twitter. Το IBM SaaS παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης Περιεχομένου του Twitter αποκλειστικά εντός του IBM SaaS για τον αποκλειστικό σκοπό της διεξαγωγής αναλύσεων του Περιεχομένου του Twitter και της παραγωγής Αναφορών Ανάλυσης.

Το Περιεχόμενο του Twitter δεν ανήκει στην IBM ούτε ελέγχεται από αυτή. Το Περιεχόμενο του Twitter μπορεί να περιλαμβάνει υλικά που είναι παράνομα, ανακριβή, παραπλανητικά, άσεμνα ή κατά οποιονδήποτε άλλο τρόπο αποδοκιμαστέα. Η IBM ή οι προμηθευτές της δεν έχουν καμία υποχρέωση να επιθεωρούν, να φιλτράρουν, να επαληθεύουν, να διορθώνουν ή να αφαιρούν οποιοδήποτε Περιεχόμενο του Twitter. Ωστόσο, η IBM ή οι προμηθευτές της μπορούν κατά την αποκλειστική τους διακριτική

ευχέρεια να προβούν στις εν λόγω ενέργειες. Ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί τις παρεχόμενες από την IBM λειτουργίες για την άμεση διαγραφή ή τροποποίηση οποιουδήποτε Περιεχομένου του Twitter αποθηκεύεται στο IBM SaaS. Ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα μεταφόρτωσης (download) και αφαίρεσης των Αναφορών Ανάλυσης από το IBM SaaS.

7.3 Όγκος Δεδομένων του Twitter

Οι Πελάτες υπόκεινται στους ακόλουθους περιορισμούς:

- 50.000 Tweets ανά σύνολο δεδομένων

7.4 Περιορισμοί για το Περιεχόμενο του Twitter

Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται:

- α. Να χρησιμοποιεί Περιεχόμενο του Twitter κατά τρόπο που παραβιάζει το εφαρμοστέο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά και όχι περιοριστικά της νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή για οποιουσδήποτε μη εγκεκριμένους ή αθέμιτους σκοπούς.
- β. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter που παρέχεται στο πλαίσιο του IBM SaaS για τη διεξαγωγή αναλύσεων σε μικρές ομάδες ατόμων ή μεμονωμένα άτομα για παράνομους σκοπούς ή σκοπούς διάκρισης.
- γ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter που παρέχεται στο πλαίσιο του IBM SaaS για τη διεξαγωγή αναλύσεων που θα συμπεριληφθούν στο πλαίσιο ενός διαφημιστικού δικτύου.
- δ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter για τη παραγωγή αναλύσεων που εκτελούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα βάσει χρόνου σειρά μετρήσεων, χρησιμοποιώντας τις ίδιες ή παρόμοιες μεθόδους, με σκοπό τη σύγκριση της απόδοσης ενός τηλεοπτικού προγράμματος στη διάρκεια του χρόνου ή τη σύγκριση με ένα καθορισμένο σύνολο ή υποσύνολο άλλων τηλεοπτικών προγραμμάτων.
- ε. Να χρησιμοποιεί συναθροιστικά μετρικά στοιχεία χρηστών του Twitter, όπως π.χ. ο αριθμός χρηστών ή λογαριασμών, που αποκτήθηκαν κατά την πρόσβαση και χρήση του Περιεχομένου του Twitter στο πλαίσιο του IBM SaaS για οποιονδήποτε σκοπό.
- στ. Να χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter για οποιονδήποτε άλλο σκοπό εκτός από τον περιορισμένο σκοπό που προβλέπεται για το IBM SaaS.

7.5 Καταγγελία από την IBM

Η χρήση του Περιεχομένου του Twitter από τον Πελάτη θα παύσει με τη διακοπή της παροχής του IBM SaaS.

Παρά τα όσα προβλέπονται ανωτέρω, επιπλέον των δικαιωμάτων αναστολής και καταγγελίας που προβλέπονται στη Σύμβαση, η IBM μπορεί να σταματήσει να παρέχει πρόσβαση στο Περιεχόμενο του Twitter οποτεδήποτε χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση και χωρίς υποχρέωση επιστροφής χρημάτων, πίστωσης ή οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης στον Πελάτη.

7.6 Δήλωση Αποποίησης Εγγύησης και Αποζημίωσης για το Περιεχόμενο του Twitter

ΠΕΡΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ, ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ "ΩΣ ΕΧΕΙ", "ΟΠΩΣ ΕΙΝΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ" ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ, ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΝΕΤΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. Η IBM ΔΕΝ ΠΡΟΒΑΙΝΕΙ ΣΕ, ΚΑΙ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ, ΟΠΟΙΕΣΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΕΣ ΡΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΙΩΠΗΡΕΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΙΩΠΗΡΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΕΡΙ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΠΟΔΟΣΗΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ, ΜΗ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ, ΤΙΤΛΩΝ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΙ ΟΠΟΙΩΝΔΗΠΟΤΕ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΗΘΗ, ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΘΙΜΑ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ, ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER. Η IBM ΔΕΝ ΕΓΓΥΑΤΑΙ ΟΤΙ Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ TWITTER ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ Ή ΧΩΡΙΣ ΣΦΑΛΜΑΤΑ. Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΜΗΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΟΡΙΣΜΕΝΕΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΕΣ ΚΑΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΔΗΛΩΣΗ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗΣ Ή ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ. ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΤΕΤΟΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΕΧΕΙ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑ ΗΜΕΡΩΝ (30) ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΚΤΟΣ ΑΝ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ). ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΗΣ IBM ΓΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΔΕΝ ΙΣΧΥΕΙ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥ TWITTER ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.

7.7 Χρήση Από Κυβερνητικές Οντότητες

Το Περιεχόμενο του Twitter αποτελεί "εμπορικό στοιχείο" (commercial item), όπως αυτός ο όρος ορίζεται στην ενότητα 2.101 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α., αποτελούμενο από "εμπορικό λογισμικό υπολογιστών" (commercial computer software) και "τεκμηρίωση εμπορικού λογισμικού υπολογιστών" (commercial computer software documentation), όπως αυτοί οι όροι ορίζονται στην ενότητα 12.212 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 2.101) των Η.Π.Α. Οποιαδήποτε χρήση, τροποποίηση, αναπαραγωγή, δημοσίευση, αξιολόγηση απόδοσης, προβολή, αποκάλυψη ή διανομή του Περιεχομένου του Twitter από οποιαδήποτε κυβερνητική οντότητα απαγορεύεται, εκτός από τις περιπτώσεις όπου αυτό επιτρέπεται ρητά σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Σύμβασης. Επιπλέον, οποιαδήποτε χρήση από κυβερνητικές οντότητες των Η.Π.Α. πρέπει να είναι σύμφωνη με την ενότητα 12.212 και τις ενότητες 227.7202-1 έως 227.7202-4 του Τίτλου 48 του Κώδικα Ομοσπονδιακών Κανονισμών (48 C.F.R. 12.212, 227.7202-1 - 227.7202-4) των Η.Π.Α. Αν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Περιεχόμενο του Twitter υπό την επίσημη ιδιότητα του Πελάτη ως υπαλλήλου ή εκπροσώπου οποιασδήποτε τοπικής, πολιτειακής ή ομοσπονδιακής κυβερνητικής οντότητας των Η.Π.Α. και ο Πελάτης δεν έχει τη νόμιμη δυνατότητα να αποδεχτεί τις διατάξεις περί δικαιοδοσίας ή τόπου εκδίκασης ή οποιοσδήποτε άλλες διατάξεις της παρούσας, οι εν λόγω διατάξεις δεν ισχύουν για την εν λόγω οντότητα, στο βαθμό που αυτό προβλέπεται από το εφαρμοστέο δίκαιο. Ο εργολάβος/κατασκευαστής είναι η Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

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.
- Περιεχόμενο του Twitter
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την τήρηση οποιωνδήποτε υποσχέσεων εμπιστευτικότητας δεδομένων που δίδονται σε υπαλλήλους κατά τη χρήση του IBM Kenexa Talent Insights.
- Τα μέγιστα όρια για το τράβηγμα και εναπόθεση (drag & drop) αρχείων προς μεταφόρτωση στο Talent Insights είναι 10.000.000 γραμμές και 512 στήλες. Το μέγεθος ενός αρχείου δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 4 GB.

Για καλύτερη αναλυτική απόδοση συνιστάται στους χρήστες να μεταφορτώνουν αρχεία που δεν υπερβαίνουν τις 70 στήλες.

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 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 1	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 2*	Δέσμευση Starter Pack - Έτος 3**	Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων (Data Preparation)	Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Ανανέωσης Αρχείων Δεδομένων (Data File Refresh)	Δέσμευση Λήψης Συμβουλευτικών Υπηρεσιών αναφορικά με τον Ανθρώπινο Δυναμικό (Workforce Consulting)	Αναβάθμιση Υπηρεσιών Plus #
Φάση 1 – Ορισμός Επιχειρηματικών Προβλημάτων	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Φάση 2 – Παραλαβή Δεδομένων	✓			✓	✓		
Φάση 3 – Ορισμός Προφίλ 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)	Αναβάθμιση Υπηρεσιών Plus #
Φάση 4 – Μετασηματισμός Δεδομένων	✓			✓			✓
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'.

Αναβαθμίσεις υπηρεσιών Plus **μπορούν να αγοραστούν μόνο** σε συνδυασμό με ένα βασικό πακέτο υπηρεσιών με μονοετή διάρκεια.

Το Talent Insights είναι ένα ενιαίο προϊόν με διάφορες κατονομαζόμενες λειτουργίες, όπως π.χ. οι Explore, Predict και Assemble. Τα πακέτα υπηρεσιών εστιάζονται στην προετοιμασία δεδομένων, την παροχή συμβουλών και την εκπαίδευση για συγκεκριμένες κατονομαζόμενες λειτουργίες του προϊόντος.

- Η λειτουργία Explore αξιοποιεί γνωσιακή τεχνολογία για τον εντοπισμό και την ανάδειξη τάσεων και σχέσεων σε δεδομένα, καθιστώντας δυνατή την προσαρμοσμένη οπτικοποίηση δεδομένων με τη χρήση φυσικής γλώσσας.
- Η λειτουργία Predict αξιοποιεί σύνθετους αλγορίθμους για την παροχή προγνώσεων που βασίζονται σε πεδία δεδομένων εκκίνησης.
- Η λειτουργία Assemble επιτρέπει στους χρήστες να ανταλλάσσουν τις πληροφορίες που εντόπισαν και συγκέντρωσαν με τις λειτουργίες Explore και Predict.

Ορισμός 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 Explore και Predict 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 για τις λειτουργίες Explore και Predict στην οποία θα επικεντρώνεται η δέσμευση Explore και Predict. Προσδιορισμός προκαταρκτικών Πηγών Δεδομένων HR 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 με τη λειτουργία Explore από τον σύμβουλο της IBM σε συνεργασία με τον Πελάτη.
 - Οι τρεις Πηγές Δεδομένων HR που περιλαμβάνονται στο Explore 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. Αυτές οι Πηγές Δεδομένων HR θα λειτουργούν επίσης ως υποκείμενες πηγές για την ανάλυση δεδομένων με τη λειτουργία Predict.
 - 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 HR.
- **Starter Pack Plus Μόνο**
Επιλογή σεναρίων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δοκιμή της ενοποίησης δεδομένων στο προγνωστικό περιβάλλον αυτοεξυπηρέτησης.

Παραδοτέα:

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

*** Φάση I – Για Δέσμευση Λήψης Υπηρεσιών Προετοιμασίας Δεδομένων

Εξέταση Αναγκών και Διαθεσιμότητας Δεδομένων

- Εξέταση των απαιτήσεων αναφορικά με τις Πηγές Δεδομένων HR 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 HR.

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 HR 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 HR μπορεί να αποτελούνται από 3 χωριστά αλλά σχετιζόμενα μεταξύ τους αρχεία.
- Κάθε αρχείο ενός προτύπου μπορεί να περιλαμβάνει έως 1 GB, 100 στήλες ή 2 εκατομμύρια γραμμές. Εάν οι Πηγές Δεδομένων HR υπερβαίνουν οποιοδήποτε από τα κριτήρια για τον αριθμό αρχείων, το μέγεθος αρχείων ή τον αριθμό στηλών, θα μετρώνται ως περισσότερες από μία Πηγές Δεδομένων HR και θα χρεώνονται αναλόγως.

Για καλύτερη αναλυτική απόδοση συνιστάται στους χρήστες να μεταφορτώνουν αρχεία που δεν υπερβαίνουν τις 70 στήλες.

- 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 HR 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 HR 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.
- **Starter Pack Plus Μόνο**
 - Ανάλυση των διαθέσιμων δεδομένων και της καταλληλότητάς τους για τη δημιουργία ενός λειτουργικού προγνωστικού μοντέλου. Η ανάλυση περιλαμβάνει την εξέταση των ακόλουθων στοιχείων:
 - (ii) Κάλυψη – έλεγχος αν υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για την κάλυψη των διαφόρων ειδών στοιχείων εισόδου που μπορούν να επιφέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.
 - (iii) Ποιοτικός Στόχος – για το προγνωστικό σενάριο, έλεγχος αν οι μεταβλητές-στόχοι έχουν την απαιτούμενη ποιότητα ώστε να λειτουργούν ως προλεκτήρες. Για παράδειγμα, εάν ο Πελάτης θέλει να εξετάσει την εθελούσια ή ανεπιθύμητη αποχώρηση προσωπικού, θα πρέπει να περιλαμβάνονται πλήρη στοιχεία που δηλώνουν ποιες αποχωρήσεις προσωπικού ήταν εθελούσιες και ανεπιθύμητες.
 - (iv) Ποιότητα Στοιχείων Εισόδου - προσδιορισμός της ποιότητας των μεταβλητών εισόδου. Για τις μεταβλητές με χαμηλότερη ποιότητα, αποτίμηση των επιπτώσεων της χαμηλότερης ποιότητας.
 - (v) Προσδιορισμός των κύριων στοιχείων εισόδου με βάση τις υποθέσεις που κάνει ο Πελάτης (π.χ. εάν ο Πελάτης πιστεύει ότι οι αμοιβές αποτελούν ένα σημαντικό παράγοντα στην αποχώρηση προσωπικού με μικρή διάρκεια απασχόλησης, τότε πρέπει να εξασφαλίζεται η καλή κάλυψη μισθολογικών δεδομένων).

- Φόρτωση δεδομένων στο Talent Insights Prediction και εξέταση της βαθμολόγησης ποιότητας.
 - (i) Εάν ο συνολικός αριθμός ελλειπουσών τιμών για οποιαδήποτε στήλη υπερβαίνει το 25%, τότε η IBM θα αφαιρέσει τη στήλη (αν δεν είναι σημαντική) ή θα δημιουργήσει μια προεπιλεγμένη τιμή στη θέση των ελλειπουσών τιμών ώστε να υπάρχουν τιμές σε όλα τα πεδία της στήλης.
 - (ii) Εάν ο συνολικός αριθμός ελλειπουσών τιμών είναι μικρότερος από 25%, τότε η IBM αποφασίζει εάν είναι αποδεκτό να επιτραπεί στο Watson Analytics να αποδώσει την ελλείπουσα τιμή βάσει του μέσου όρου. Εάν δεν είναι αποδεκτό, τότε η IBM θα ορίσει προεπιλεγμένες τιμές στη θέση των ελλειπουσών τιμών, εάν είναι εφικτό.
 - (iii) Εάν εντοπιστεί ανισοκατανομή κατηγοριών (class imbalance) σε μια στήλη προορισμού, η IBM θα προσδιορίσει εάν η εν λόγω ανισοκατανομή έχει αρνητικές επιπτώσεις στο μοντέλο.
 - (iv) Η IBM θα αξιολογήσει τις ακραίες τιμές προκειμένου να διαπιστώσει αν πρόκειται για σφάλματα ή έγκυρες τιμές και θα προσδιορίσει εάν το πλήθος των ακραίων τιμών είναι περιορισμένο ή αρκετά μεγάλο ώστε να αποτελεί δυνητική αιτία απόκλισης του μοντέλου.
 - (v) Προσδιορισμός αρνητικών επιπτώσεων ασύμμετρων δεδομένων σε μια στήλη προορισμού στο μοντέλο δεδομένων.
- 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 HR.

- 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.
- **Starter Pack Plus Μόνο**
 - Εμπλουτισμός δεδομένων προγνωστικού μοντέλου
 - (i) Δημιουργία μεταβλητών κατάταξης που θα λειτουργούν ως πρόσθετοι στόχοι.
 - (ii) Δημιουργία μεταβλητών κατάταξης για κύρια δεδομένα εισόδου.
 - Πρώιμη εκτέλεση και επαλήθευση προγνωστικού μοντέλου - εκτέλεση του μοντέλου, εξέταση των αποτελεσμάτων και ανάλογη προσαρμογή.
 - Αξιολόγηση των προγνωστικών αποτελεσμάτων και, εάν είναι απαραίτητο:
 - (i) Δημιουργία καλύτερων στόχων.
 - (ii) Απαλοιφή προφανών συσχετίσεων (obvious correlations).
 - (iii) Εκ νέου εκτέλεση του προγνωστικού μοντέλου και επαλήθευση των αποτελεσμάτων.

Παραδοτέα:

- 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 HR.

- 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 την αγορά του Starter Pack Plus ή 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.

Παραδοτέα:

- 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 HR, 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.

- **Starter Pack Plus Μόνο**

Το Talent Insights βασίζεται στη χρήση των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble.

- Επίδειξη και κοινοποίηση βέλτιστων πρακτικών του Talent Insights ώστε να βοηθείται ο Πελάτης στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εργαλείου.

- **Starter Pack Plus Μόνο**

Περιλαμβάνει μια επίδειξη και βέλτιστες πρακτικές για τη χρήση των λειτουργιών Predict και Assemble.

- **Starter Pack Plus Μόνο**

Συμβουλές και βοήθεια στην προετοιμασία χειριστηρίων (dashboards) της λειτουργίας Assemble και εκπαίδευση στις δυνατότητες της λειτουργίας Assemble.

- 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.

- **Starter Pack Plus Μόνο**

Στην παρουσίαση περιλαμβάνονται διαπιστώσεις των λειτουργιών Predict και Assemble.

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 Basic 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 τη λειτουργία Explore. Στις υπηρεσίες περιλαμβάνεται η βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό Πηγών Δεδομένων HR για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών Πηγών Δεδομένων HR, 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 Basic 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 τη λειτουργία Explore. 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 HR για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών Πηγών Δεδομένων HR, 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 HR 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 Basic 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 τη λειτουργία Explore. 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 HR για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών Πηγών Δεδομένων HR, 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 υπάρχοντων επιχειρηματικών προβλημάτων. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων Πηγών Δεδομένων HR 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 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – Μονοετής Περίοδος Ισχύος

Το IBM Kenexa Talent Insights Consulting μπορεί να αγοραστεί ως Κατ' Απαίτηση υπηρεσία Προετοιμασίας (On Demand Set-Up) (όπως περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα), **αποκλειστικά ως πρόσθετη υπηρεσία (add-on) για το μονοετές Basic Starter Pack**, και περιλαμβάνει τη βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό και στην πρόγνωση επιχειρηματικών προβλημάτων, την αξιοποίηση Πηγών Δεδομένων HR που έχουν προετοιμαστεί προηγουμένως στο πλαίσιο μιας δέσμευσης Basic Data Preparation Services, την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση των λειτουργιών Predict και Assemble του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων Πηγών Δεδομένων HR ή η εκ νέου φόρτωση δεδομένων, εκτός εάν αγοραστούν προαιρετικές υπηρεσίες προετοιμασίας Plus ή ανανέωσης δεδομένων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

2.7 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus

Το IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus μπορεί να αγοραστεί ως υπηρεσία Προετοιμασίας (Set Up). Αποτελείται από μια δέσμη υπηρεσιών διάρκειας ενός έτους (η οποία περιγράφεται στον ανωτέρω πίνακα) που έχει σχεδιαστεί για να βοηθά νέους πελάτες να εξοικειωθούν με τις δυνατότητες των λειτουργιών Explore, Predict και Assemble του Talent Insights. Στις υπηρεσίες περιλαμβάνεται η βοήθεια ενός ειδικού συμβούλου της IBM, ο οποίος θα βοηθά τον Πελάτη στον ορισμό επιχειρηματικών προβλημάτων, τον προσδιορισμό Πηγών Δεδομένων HR, την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, τη δοκιμή και αξιολόγηση προγνωστικών σεναρίων, τον εμπλουτισμό δεδομένων, την αρχική προετοιμασία και την εφάπαξ φόρτωση τριών Πηγών Δεδομένων HR, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων.

2.8 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services

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 HR. Όταν δεν υπάρχει ήδη ένα πρότυπο δεδομένων του Talent Insights, θα πρέπει να αγοραστούν υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων σε συνδυασμό με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες.

2.9 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus

Το IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus 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 HR, και περιλαμβάνει μόνο τα βήματα προετοιμασίας δεδομένων που φέρουν την ένδειξη Plus. Όταν δεν υπάρχει ήδη ένα πρότυπο δεδομένων του Talent Insights, θα πρέπει να

αγοραστούν υπηρεσίες ενοποίησης δεδομένων Plus σε συνδυασμό με τις συμβουλευτικές υπηρεσίες Plus.

2.10 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic 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 HR για 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 HR 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.

2.11 Δέσμευση IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus

Το IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 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 HR για την υποστήριξη της ανάλυσης καίριων επιχειρηματικών ζητημάτων, την παροχή εκπαίδευσης και καθοδήγησης στη χρήση του προϊόντος και στην παροχή σχετικών διαπιστώσεων και προτάσεων αναφορικά με τις λειτουργίες Explore, Predict και Assemble. Δεν περιλαμβάνονται η προετοιμασία νέων Πηγών Δεδομένων HR ή η εκ νέου φόρτωση δεδομένων, εκτός εάν αγοραστούν προαιρετικές υπηρεσίες προετοιμασίας Plus ή ανανέωσης δεδομένων. Εκτός εάν άλλως ορίζεται ρητώς, όλες οι υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της εναρκτήριας σύσκεψης, παραδίδονται εξ αποστάσεως.

2.12 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 HR. Η ανανέωση αρχείων είναι η φόρτωση νέων ή αυξητικών δεδομένων σε μια Πηγή Δεδομένων HR 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 HR 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 ("SLA") αναφορικά με τη διαθεσιμότητα του IBM SaaS, όπως καθορίζεται σε μια Απόδειξη Δικαιώματος. Η Σύμβαση SLA δεν συνιστά εγγύηση. Η Σύμβαση SLA είναι διαθέσιμη μόνο στον Πελάτη και ισχύει μόνο για τη χρήση σε περιβάλλοντα παραγωγής.

1. Πιστώσεις Διαθεσιμότητας

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

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

Για μια δέσμη προσφορών IBM SaaS (μεμονωμένες προσφορές IBM SaaS που πωλούνται μαζί ως ενιαία προσφορά έναντι μίας συνδυασμένης τιμής), η αποζημίωση θα υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη μηνιαία τιμή για τη δέσμη προσφορών IBM SaaS 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 σε οποιαδήποτε δεδομένη στιγμή.

2. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών

Διαθεσιμότητα του IBM SaaS κατά τη διάρκεια ενός συμβατικού μήνα

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

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

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

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

<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 98,8% διαθεσιμότητα κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα</p>
--	---

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.