

IBM Kenexa Talent Insights

Le Condizioni di Utilizzo (Terms of Use, "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 seguente pagina web: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.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 ToU sono disciplinate da IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement, o IBM International Agreement per le offerte di servizi IBM SaaS selezionate, quando applicabili, e complessivamente, insieme alle ToU, costituiscono l'accordo completo tra le parti ("Accordo").

1. IBM SaaS

Le presenti Condizioni Specifiche dell'Offerta SaaS si applicano alle condizioni della seguente offerta di servizi 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 nella Documentazione d'Ordine (Documento d'Ordine).

3.1 Corrispettivi di 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 in base alla tariffa stabilita nel Documento d'Ordine.

4. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata dei servizi IBM SaaS inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso ai servizi IBM SaaS è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se l'offerta IBM

SaaS sarà rinnovata automaticamente, se procederà in base ad un uso continuativo o terminerà alla fine del periodo contrattuale.

Per un rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, i servizi IBM SaaS saranno rinnovati automaticamente per il periodo contrattuale specificato nella presente PoE.

Per un utilizzo continuativo, i servizi IBM SaaS continueranno ad essere disponibili con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. L'offerta IBM SaaS sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

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. Il Supporto tecnico è incluso nei servizi IBM SaaS e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
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
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
3	Impatto aziendale minore: indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 1 giorno lavorativo
4	Impatto aziendale minimo: una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 2 giorni lavorativi

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 suoi dipendenti o dei fornitori) relativi 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 subappaltatori, ovunque IBM o i suoi subappaltatori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte dei dipendenti e fornitori del Cliente.

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 il Contenuto, inclusi i Dati Personali, entro i confini nazionali degli ulteriori paesi 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, ove lo ritenesse necessario e previa notifica, variare l'elenco delle sedi nazionali per la fornitura dell'offerta IBM SaaS.

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 Decisione della Comunità Europea 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 Dati Personali/Dati 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)
- dati 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

L'Origine Dati HR ("Human Resources Data Source") **supportata negli impegni dei servizi** è limitata da due criteri:

- a. **Dimensione** – Singoli file all'interno di un'origine dati possono contenere fino a 100 colonne, 2 milioni di righe e 1 GB di dati. La dimensione non può essere superiore a questi criteri. Ciascuna origine dati può contenere fino a tre singoli file correlati della stessa applicazione.

Sebbene siano supportate fino a 100 colonne di dimensione, per ottenere la migliore esperienza sono consigliate 70 colonne o meno.

- b. **Applicazione HR** – Un'origine dati singola è quella estratta da 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 HRIS (Human Resources Information Systems). 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.

Un'applicazione HR è definita come il sistema transazionale originale – anche se i dati sono esportati da una data warehouse. Una singola origine dati di una data warehouse deve adeguarsi agli stessi criteri di una singola origine dati, come definito in precedenza.

La consegna dell'origine dati è supportata da una struttura di dati. Può basarsi su un modello IBM Kenexa esistente o personalizzato realizzato dai servizi. I formati 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.

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 assegnare le tipologie di utenti per limitare l'accesso degli utenti ai dati appropriati.
- Quando si acquistano gli impegni relativi ai servizi opzionali di consulenza o di integrazione dei dati, il Cliente è responsabile di fornire competenze e risorse in materia di Risorse Umane (HR) e le tecnologie 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 gli impegni del pacchetto di avvio, gli impegni opzionali 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 il periodo definito o scadranno. Questo periodo per gli impegni di Base è di tre (3) mesi. Questo periodo per gli impegni Plus è di quattro (4) mesi. 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.

7. I Contenuti Twitter in Talent Insights offerto da Watson Analytics

7.1 Definizioni

- a. **Report dell'Analisi** – Indica i risultati o l'output creati tramite le applicazioni del Cliente sui servizi IBM SaaS dal processo di analisi e derivanti dalle informazioni dei Contenuti Twitter. Tali risultati potrebbero non includere i Contenuti Twitter ma possono includere del contenuto che duplica i Contenuti Twitter come, ad esempio, i termini di ricerca e i riferimenti agli argomenti dei Tweet.
- b. **ID Tweet** – Indica un numero di identificazione univoco generato da Twitter per ciascun Tweet.
- c. **Tweet** – indica un messaggio pubblico con un testo di non oltre 140 caratteri inserito da qualsiasi utente finale del servizio Twitter.

- d. **Contenuti Twitter** – Indica i Tweet, gli ID dei Tweet e le informazioni del profilo pubblico dell'utente finale di Twitter, e tutti le altre informazioni e dati resi disponibili per il Cliente.

7.2 Utilizzo dei Contenuti Twitter

Il Cliente non avrà alcun accesso ai Contenuti Twitter non elaborati. I servizi IBM SaaS forniscono al Cliente una modalità per selezionare e utilizzare i Contenuti Twitter per il solo scopo di effettuare analisi sui Contenuti Twitter e produrre Report sull'Analisi all'interno dei servizi IBM SaaS.

I Contenuti Twitter non sono né di proprietà né controllati da IBM. I Contenuti Twitter possono includere materiale illegale, inesatto, ingannevole, indecente o in altro modo biasimevole. IBM o i relativi subappaltatori non hanno alcun obbligo di riesaminare, filtrare, verificare, modificare o rimuovere i Contenuti Twitter. Tuttavia, IBM o i relativi subappaltatori possono procedere in tal senso a loro totale discrezione. Il Cliente deve utilizzare la funzionalità fornita da IBM per eliminare o modificare tempestivamente qualsiasi Contenuto Twitter che può essere memorizzato sui servizi IBM SaaS. Il Cliente dovrà essere autorizzato a scaricare e rimuovere il Report sull'Analisi dai servizi IBM SaaS.

7.3 Volume dei Dati Twitter

I clienti devono attenersi alle seguenti limitazioni:

- 50.000 Tweet per ciascun set di dati

7.4 Limitazioni sui Contenuti Twitter

Il Cliente non potrà:

- utilizzare i Contenuti Twitter in violazione di qualsiasi legge applicabile incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi sulla privacy, o per scopi non autorizzati o impropri.
- Utilizzare i Contenuti Twitter forniti con i servizi IBM SaaS per eseguire analisi su piccoli gruppi di persone o su una singola persona per scopi illeciti o discriminatori.
- Utilizzare i Contenuti Twitter forniti come parte integrante dei servizi IBM SaaS per eseguire analisi che saranno incluse all'interno di una rete pubblicitaria.
- Utilizzare i Contenuti Twitter per produrre analisi che eseguono regolarmente una serie di misurazioni, basate sul tempo, effettuate utilizzando metodologie uguali o simili allo scopo di confrontare le prestazioni di programmi televisivi nel corso del tempo, oppure rispetto ad un insieme o sottoinsieme definito di altri programmi televisivi.
- Utilizzare qualsiasi aggregato di metriche degli utenti di Twitter, quali ad esempio un numero di utenti o account ottenuti durante l'accesso e l'utilizzo dei Contenuti Twitter come parte integrante dei servizi IBM SaaS per qualsiasi scopo.
- Utilizzare i Contenuti Twitter per scopi diversi da quelli consentiti per i servizi IBM SaaS.

7.5 Recesso da parte di IBM

L'utilizzo dei Contenuti Twitter da parte del Cliente terminerà alla cessazione dei servizi IBM SaaS.

In deroga a quanto sopra esposto, oltre ai diritti di sospensione e recesso specificati nell'Accordo, IBM può interrompere l'accesso ai Contenuti Twitter in qualsiasi momento senza preavviso e senza l'obbligo di fornire al Cliente rimborsi, crediti o altri indennizzi.

7.6 Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter

IN DEROGA ALLA GARANZIA INDICATA NELL'ACCORDO, I CONTENUTI TWITTER SONO FORNITI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", "QUANDO DISPONIBILI" CON TUTTI GLI ERRORI, E L'UTILIZZO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE È A SUO ESCLUSIVO RISCHIO. IBM NON FORNISCE, E CON LA PRESENTE ESCLUDE, QUALSIASI TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA E IMPLICITA, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI QUALITÀ, DI PRESTAZIONI E DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, DI TITOLI E GARANZIE DERIVANTI DALLA TRATTATIVA, USO O PROCEDURA COMMERCIALE, IN CONNESSIONE CON I CONTENUTI TWITTER. IBM NON GARANTISCE CHE L'ACCESSO AI CONTENUTI TWITTER SIA CONTINUATIVO O PRIVO DI ERRORI. LA PRESENTE ESCLUSIONE DI GARANZIA POTREBBE NON ESSERE VALIDA IN ALCUNE GIURISDIZIONI E IL CLIENTE POTREBBE AVERE DIRITTI DI GARANZIA AI SENSI DI LEGGE CHE NON È POSSIBILE ESCLUDERE O LIMITARE. TALI GARANZIE SONO VALIDE SOLO PER TRENTA (30) GIORNI DALLA DATA DI EFFICACIA DEL PRESENTE ACCORDO (SALVO diversamente disposto da norma inderogabile di legge). QUALSIASI OBBLIGO DA PARTE DI IBM DI

INDENNIZZARE IL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO NON E' APPLICABILE IN NESSUN CASO ALL'ACCESSO E USO DEI CONTENUTI TWITTER DA PARTE DEL CLIENTE.

7.7 Uso Pubblico

I Contenuti Twitter rappresentano un "prodotto commerciale" come definito in 48 C.F.R. 2.101, costituito da "software commerciale per computer" e "documentazione di software commerciale per computer" così come utilizzati in 48 C.F.R. 12.212. È vietato qualsiasi uso, modifica, opera derivata, riproduzione, rilascio, prestazioni, visualizzazione, divulgazione o distribuzione dei Contenuti Twitter da parte di qualsiasi ente governativo, salvo quanto espressamente consentito dalle condizioni del presente Accordo. Inoltre, qualsiasi utilizzo da parte di enti governativi statunitensi deve essere conforme a 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 e 227.7202-4. Se il Cliente utilizza i Contenuti Twitter in qualità ufficiale di dipendente o rappresentante di un ente governativo statale o locale degli Stati Uniti e il Cliente non è legalmente in grado di accettare la giurisdizione, la sede o altre disposizioni ivi specificate, tali clausole non si applicano al suddetto ente, ma solo limitatamente a quanto richiesto dalla legge applicabile. Il fornitore/produttore è Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

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.
- Contenuti Twitter
- Il Cliente è responsabile di mantenere eventuali promesse di riservatezza dei dati fatte ai dipendenti quando utilizza i servizi IBM Kenexa Talent Insights.
- Il limite massimo per il trascinarsi e rilascio dei file da caricare su Talent Insights è fino a 10.000.000 righe e 512 colonne. La dimensione del file può essere al massimo di 4 GB.

Agli utenti si consiglia di caricare file con meno di 70 colonne per avere un'esperienza di analisi ottimale.

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	Nr. dell'Aggiornamento dei Servizi Plus
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	✓			✓	✓		

	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	Nr. dell'Aggiornamento dei Servizi Plus
Fase 6 – Personalizzazione dei Dati	✓			✓			
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'.

Gli aggiornamenti del servizio Plus **possono essere acquistati soltanto** insieme ad un pacchetto di servizi base di un anno.

Talent Insights è un unico prodotto con più funzionalità denominate incluse Explore, Predict e Assemble. I pacchetti di servizi sono focalizzati sulla preparazione dei dati, la consulenza e la formazione specifica per le funzionalità denominate all'interno del prodotto.

- Le funzionalità Explore sfruttano la tecnologia cognitiva per scoprire e aumentare i modelli e le relazioni nei dati e facilitare l'interazione del linguaggio naturale per generare visualizzazioni personalizzabili.
- Le funzionalità di previsione sfruttano algoritmi sofisticati per fornire previsioni basate sui campi iniziali di dati di destinazione.
- Le funzionalità di assemblaggio consentono agli utenti di condividere ciò che hanno individuato e raccolto su Explore e Predict.

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 la partecipazione dei dati per Talent Insights Explore e Predict and Predict, nonché l'identificazione di un'unica area di analisi per l'impegno.

Materiali da consegnare:

- presentazione del kickoff e riepilogo scritto con la descrizione dei problemi aziendali/obiettivi strategici e un'unica area di analisi concordata per Explore e Predict sulla quale sarà posta l'attenzione per l'impegno di Explore e Predict. Identificazione delle Origini Dati HR 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 in collaborazione con il Cliente analizzerà all'interno di Explore.
 - Le tre Origini Dati HR incluse nel pacchetto di avvio Explore saranno strutturate ampiamente per supportare l'area principale di analisi inclusa nell'impegno della consulenza, nonché negli strumenti analitici più generali condotti dal Cliente. Queste Origini Dati HR serviranno anche come origine sottostante per l'analisi Predict.
 - 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 HR concordate.
- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**

Scegliere uno o più scenari che possono servire come test di ambienti predittivi self-service per comprovare l'integrazione dei dati.

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'Impegno dei Servizi di Preparazione dei Dati

Revisione del Fabbisogno e della Disponibilità dei Dati

- Una revisione dei requisiti delle Origini Dati HR e 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 HR 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 HR 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 HR possono essere composti da 3 file separati ma correlati.
 - Ciascun file all'interno di un modello può contenere fino ad 1 GB, 100 colonne o 2 milioni di righe. Se le Origini Dati HR non rispettano uno qualsiasi dei criteri relativamente a numero, dimensione o numero di colonne del file, saranno considerate come più Origini Dati HR e addebitate di conseguenza.

Agli utenti si consiglia di caricare file con meno di 70 colonne per avere un'esperienza di analisi ottimale.

 - 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 HR Kenexa
 - Se esiste un connettore, i dati saranno erogati e caricati quotidianamente.

c. **Fase III – Profilazione dei Dati**

Le Origini Dati HR vengono revisionate, le statistiche e le informazioni sui file 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.
- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**
 - Eseguire l'analisi dei dati disponibili e la disponibilità dei dati a creare un modello predittivo funzionante. Include le seguenti verifiche:
 - (i) Copertura – determinare se i dati sono disponibili per coprire le diverse tipologie di input che possono determinare il risultato.
 - (ii) Obiettivo di Qualità – per lo scenario predittivo, determinare se le variabili dell'obiettivo sono sufficientemente di alta qualità per funzionare come fattori di previsione. Ad esempio, se il Cliente desidera considerare un turnover volontario o non gradito, è necessario includere una documentazione completa che indichi quali turnover erano volontari e quali non graditi.
 - (iii) Qualità degli Input – determinare il livello qualitativo delle variabili di input. Per quelle di qualità più bassa, basate su ipotesi, determinare se questi problematiche di qualità saranno un problema.
 - (iv) Identificare gli input principali in base alle ipotesi del Cliente (ad es., il Cliente pensa che la retribuzione sia un fattore di basso attrito, quindi è necessario essere certi di avere una buona copertura dei dati inerenti alle retribuzioni).
 - Caricare i dati su Talent Insights Prediction ed esaminare il punteggio della qualità.
 - (i) Se il numero totale di valori mancanti per qualsiasi colonna è maggiore del 25%, IBM eliminerà la colonna (se non è importante) o creerà un valore predefinito al posto dei valori mancanti per riempire completamente la colonna.
 - (ii) Se il numero totale di valori mancanti è inferiore al 25%, IBM deciderà se è accettabile consentire a Watson Analytics di attribuire il valore tramite la media. Se non è accettabile, IBM imposterà i valori mancanti come valori predefiniti se possibile.
 - (iii) Se lo sbilanciamento della classe si trova all'interno di una colonna Destinazione, IBM determinerà se ciò avrà un impatto negativo sul modello.
 - (iv) IBM valuterà i valori anomali per vedere se sono errori o valori anomali reali e quindi determinerà se i valori anomali sono minimi o abbastanza grandi da pregiudicare potenzialmente il modello.
 - (v) Considerare l'impatto negativo di dati disallineati nella colonna Destinazione sul modello di dati.
 - Sono consentiti fino a un massimo di tre passaggi sulla parte del Cliente 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 e tra le Origini Dati HR.

- IBM Kenexa riesamina le relazioni dei file tra Kenexa e le Origini Dati HR 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.
- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**
 - Arricchimento dei dati del modello predittivo
 - (i) Creare le variabili della classificazione per agire come ulteriori obiettivi.
 - (ii) Creare le variabili della classificazione per gli input principali.
 - Pre-Esecuzione e verifica del modello predittivo – eseguire il modello, esaminare i risultati e perfezionare.
 - Valutare i risultati predittivi e quando necessario:
 - (i) creare migliori obiettivi.
 - (ii) Eliminare le correlazioni ovvie.
 - (iii) Eseguire nuovamente il modello predittivo e verificare i risultati.

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 HR

- 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 l'acquisto del Pacchetto di Avvio Plus o di ulteriori attività contrattuali, le incongruenze nella formattazione dei titoli professionali, i titoli o altri dati di testo libero che non sono regolamentati nei dati di origine, né potranno affrontare problemi della 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 HR 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.

- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**

Gli approfondimenti si basano sull'utilizzo delle funzionalità Explore, Predict e Assemble.

- Dimostrazione e condivisione delle 'best practice' su Talent Insights per aiutare il Cliente ad ottenere il massimo dal tool.

- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**

Include la dimostrazione e le best practice per le funzionalità Predictive e Assemble.

- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**

Consulenza e assistenza nell'impostazione dei dashboard Assemble e formazione sulle funzionalità Assemble.

- 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.

- **Solo Pacchetto di Avvio Plus**

La presentazione include i risultati delle funzionalità Predict e Assemble.

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 Basic 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 per la funzionalità Explore. I servizi includono l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le Origini Dati HR per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un caricamento una tantum di tre Origini Dati HR, 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 Basic 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 per la funzionalità Explore. Nei servizi dell'Anno Uno è inclusa l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le Origini Dati HR per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un caricamento una tantum di tre Origini Dati HR, 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 HR 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 Basic 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 per la funzionalità Explore. Nei servizi dell'Anno Uno è inclusa l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le Origini Dati HR per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, la preparazione iniziale e un caricamento una tantum di tre Origini Dati HR, 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 HR 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 Starter Pack Upgrade to Plus – One Year Term

IBM Kenexa Talent Insights Consulting può essere acquistato come servizio di Setup o come Setup On Demand (descritto nella tabella precedente) **come componente aggiuntivo solo per il pacchetto di avvio base di un anno** e include l'assistenza di un consulente dedicato per definire la previsione di problemi aziendali, sfruttare le Origini Dati HR precedentemente impostate in un impegno di servizi per la preparazione dei dati, per supportare l'analisi delle problematiche aziendali principali, l'erogazione della formazione e delle linee guida sul prodotto di previsione e assemblaggio per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni. L'impostazione di nuove Origini Dati HR o il ricaricamento dei dati non sono inclusi a meno che non vengano acquistati servizi Plus opzionali di preparazione o aggiornamento dei dati. Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

L'offerta IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus può essere acquistata come un servizio di Set Up. È composta da un pacchetto di servizi di un anno (descritto nella tabella precedente) progettato per fornire assistenza a nuovi Clienti nella fase di avvio con la funzionalità Explore, Predict e Assemble di Talent Insights. I servizi includono l'assistenza di un consulente dedicato per definire i problemi aziendali, identificare le Origini Dati HR per supportare l'analisi dei problemi aziendali principali, il test e la valutazione di scenari predittivi, la preparazione iniziale e un caricamento una tantum di tre Origini Dati HR, l'erogazione della formazione e delle linee guida per gestire gli approfondimenti e le raccomandazioni.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic 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 caricamento di un'Origine Dati HR. 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.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus 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 caricamento di un'Origine Dati HR include le attività di preparazione dei dati contrassegnati solo come Plus. Laddove un modello di dati Talent Insights preesistente non è disponibile, i servizi di integrazione dei dati Plus devono essere acquistati insieme ai servizi di consulenza Plus.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic 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 HR 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 HR 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.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 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 HR 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 che includono le funzionalità Explore, Predict e Assemble. L'impostazione di nuove Origini Dati HR o il ricaricamento dei dati non sono inclusi a meno che non vengano acquistati servizi Plus opzionali di preparazione o aggiornamento dei dati. Salvo diversamente indicato espressamente, tutti i servizi, tra cui la call di kickoff, sono forniti in remoto.

2.12 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 in un caricamento di un'Origine Dati HR. Gli aggiornamenti dei file sono il caricamento di dati nuovi o incrementali in un'Origine Dati HR 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 gli impegni relativi all'aggiornamento dei dati è necessario acquistare prima l'offerta Data Preparation Services Engagement per poter aggiornare l'Origine Dati HR 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, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica solo per essere utilizzato negli ambienti di produzione.

1. Crediti di disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità dei servizi IBM SaaS. Il Cliente deve fornire a IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione del problema.

La richiesta di rimedio per il ticket di assistenza riguardante il mancato rispetto dello SLA dovrà essere inoltrata entro quattro giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio valida relativa allo SLA sarà un credito rispetto ad una fattura successiva per i servizi IBM SaaS in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per i servizi IBM SaaS non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando i servizi IBM SaaS non vengono ripristinati e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con il contenuto, la tecnologia, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori di configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti della sicurezza causati dal Cliente o da test della sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato applicabile in base alla disponibilità cumulativa dei servizi IBM SaaS durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 10 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per i servizi IBM SaaS.

Per il pacchetto di servizi IBM SaaS (singole offerte confezionate e vendute insieme come unica offerta ad un unico prezzo combinato), il rimborso sarà calcolato sulla base del singolo prezzo mensile combinato relativo al pacchetto di servizi IBM SaaS e non del costo dell'abbonamento mensile per ciascun singolo servizio IBM SaaS. Il Cliente può inoltrare soltanto richieste di rimedio inerenti ad un singolo servizio IBM SaaS all'interno di un pacchetto in un determinato momento.

2. Livelli di Servizio

Disponibilità dei servizi IBM SaaS in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di rimedio)
93% – 99,2%	5%
Meno di 93%	10%

* Se il Cliente ha acquistato i servizi IBM SaaS da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per i servizi IBM SaaS, attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di rimedio, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti in un mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo in un mese contrattuale, diviso per 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% di disponibilità in un mese contrattuale
--	---

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 Durata e Rinnovo"; "Cookie"; "Trattamento dei Dati"; "Responsabilità del Cliente"; "Utilizzo dei Contenuti Twitter"; "Limitazioni sui Contenuti Twitter"; "Recesso da parte di IBM"; "Garanzia e Esonero da Responsabilità per i Contenuti Twitter"; "Condizioni di Utilizzo IBM – Service Level Agreement (SLA)"; "Crediti di disponibilità".

Firma e timbro del Cliente

Data: