

## IBM Kenexa Learn

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos destes Termos de Uso IBM – Termos Específicos da Oferta SaaS ("Termos Específicos da Oferta SaaS") e de um documento denominado Termos de Uso IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>. No caso de um conflito, os Termos Específicos da Oferta SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos Específicos de Oferta do SaaS:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. "Acesso" é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Acesso são os direitos de uso do IBM SaaS. O Cliente deve obter uma autorização única de Acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento da Transação do Cliente.
- b. "Usuário Autorizado" é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O cliente deve obter autorizações separadas e dedicadas para cada acesso exclusivo concedido ao Usuário Autorizado ao IBM SaaS de qualquer maneira, diretamente ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- c. "Participante Elegível" é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar em qualquer programa de entrega de serviço gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Devem ser obtidas titularidades suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados dentro do IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- d. "Instância" é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para acessar e usar cada Instância disponível do IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

### **3. Encargos e Faturamento**

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação.

#### **3.1 Configuração**

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

#### **3.2 Opções sob Demanda**

Opções On-Demand serão faturadas no mês que a opção on-demand é solicitada pelo Cliente, na taxa definida no Documento de Transação.

#### **3.3 Excedentes**

Se o uso real do Cliente do IBM SaaS durante o período de medição exceder a autorização indicada na PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

### **4. Opções de Vigência e Renovação**

#### **4.1 Vigência**

A vigência do IBM SaaS iniciará na data em que a IBM notificar o Cliente que ele tem acesso às partes do IBM SaaS que estão descritas no Documento de Transação. A PoE ou o Documento de Transação confirmará a data exata do início e final da vigência, e também como ou se a vigência será renovada. O Cliente tem permissão para aumentar seu nível de uso do IBM SaaS durante a vigência, entrando em contato com a IBM ou um Parceiro Comercial IBM. A IBM confirmará o nível adicional de uso em um Documento de Transação.

#### **4.2 Opções de Renovação da Vigência do IBM SaaS**

A PoE do Cliente definirá se o IBM SaaS será renovado no final da vigência, através da designação da vigência como um dos tipos a seguir:

##### **4.2.1 Renovação Automática**

Se o Documento de Transação do Cliente indicar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o acordo vigente do IBM SaaS através de uma solicitação por escrito, desde que a faça com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data de expiração da vigência que é definida no Documento de Transação. Se a IBM ou um Parceiro Comercial IBM não receber tal notificação de rescisão até a data de expiração, o acordo vigente será renovado automaticamente por um período de um ano ou pela mesma duração que o da vigência original, conforme estabelecido na PoE.

##### **4.2.2 Faturamento Contínuo**

Quando o Documento de Transação menciona que o faturamento do Cliente é contínuo, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em uma base de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou um Parceiro Comercial IBM uma notificação, por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

##### **4.2.3 Renovação Obrigatória**

Quando o Documento de Transação menciona que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS será rescindido no final da vigência e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido ao representante de vendas IBM ou Parceiros Comerciais IBM do Cliente para comprar uma nova vigência de subscrição.

### **5. Suporte Técnico**

O suporte ao cliente é fornecido com a oferta IBM SaaS e o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. Os suportes técnico e ao cliente disponíveis estão detalhados em:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

## **6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS**

### **6.1 Certificação de Safe Harbor**

A IBM cumpre com o U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme definido pelo United States Department of Commerce com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas da União Europeia. Para obter mais informações sobre o Safe Harbor ou para acessar a declaração de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Dados Normativos**

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para propósitos de pesquisa, análise e relatório normativos, a IBM pode reter e usar o conteúdo do Cliente fornecido à IBM sob este ToU no formato agregado e anônimo (ou seja, de forma que Cliente não possa ser identificado como a fonte de informação confidencial e de modo que as informações pessoalmente identificáveis que permitam a identificação de funcionários e/ou candidatos individuais sejam removidas). As disposições desta seção sobreviverão à rescisão ou expiração da transação.

### **6.3 Devolução ou Remoção dos Dados do Cliente**

Mediante solicitação por escrito do Cliente após a rescisão ou expiração do ToU ou do Contrato, a IBM, excluirá ou devolverá ao Cliente todos os Dados Pessoais disponibilizados ao IBM SaaS sujeito às políticas de backup e de retenção da IBM.

### **6.4 Coleta de Dados**

O Cliente concorda que a IBM pode usar cookies e tecnologias de rastreamento para coletar informações pessoalmente identificáveis ao reunir estatísticas e informações de uso projetadas para ajudar a melhorar a experiência do usuário e/ou para customizar interações com usuários, de acordo com <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Onde exigido por lei, o Cliente notificou os usuários e obteve seus consentimentos para realizar tudo o que foi acima disposto.

## Apêndice A

O IBM Kenexa Learn on Cloud é uma plataforma que permite que o Cliente desenvolva, forneça e controle o conteúdo de aprendizado. O Cliente pode solicitar um ou uma combinação de qualquer um dos três produtos IBM Kenexa Learn on Cloud listados abaixo:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

O IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author inclui a função de Autor que possibilita do desenvolvimento de conteúdo reutilizável em um ambiente colaborativo para entrega multi-modal; gerencia e reutiliza conteúdo com procura, metadados baseados no cliente, taxonomia dinâmica, rastreamento de objetos e recursos de relatório; pode importar, identificar, controlar e gerenciar conteúdo externo ou legado; e pode criar conteúdo para fornecimento único.

### 2. Recursos Solicitáveis Opcionais para o LCMS Premier on Cloud Author

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Permite que o e-learning seja entregue diretamente do LCMS usando padrões AICC ou outros métodos suportados. O conteúdo é formatado dinamicamente no momento da entrega para atender às necessidades do público e da mídia na qual ele é fornecido.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

O IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud é fornecido em inglês. Este recurso fornece um pacote de idiomas para recursos além do idioma fornecido.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Fornecer um relatório adicional além dos relatórios suportados padrão incluídos.

#### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Fornecer um arquivo de mapeamento adicional para importar um arquivo Word ou PowerPoint formatado especificado.

### 3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Um Sistema de Gerenciamento de Aprendizado para administrar, documentar, controlar, relatar e entregar cursos no suporte do aprendizado de sala de aula, online e remoto. Suporta o aprendizado com e de colegas e especialistas usando e integrando recursos de software social em um ambiente seguro.

### 4. Recursos Solicitáveis Opcionais para o LMS on Cloud

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Permite a sincronização dos usuários do LMS do sistema de informações de RH do Cliente.

#### IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

O IBM Kenexa LMS on Cloud é fornecido em inglês. Este recurso fornece um pacote de idiomas para recursos além do idioma fornecido.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Possibilita a importação de dados históricos no LMS. Os dados históricos devem ser fornecidos em uma planilha Excel.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integra o LMS com um servidor de diretório de terceiros usando o protocolo LDAP.

#### IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Fornecer um relatório adicional além dos relatórios suportados padrão incluídos.

### **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**

Possibilita o LMS para estabelecer interface com o eCommerce.

### **5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud**

Uma solução de aprendizado remota para desenvolver, entregar e analisar o uso dos diversos tipos de conteúdo remoto independentes de dispositivo para atender a uma variedade de cenários de comunicações, aprendizado remoto e suporte de desempenho. Inclui a capacidade de desenvolver conteúdo uma vez e implementá-lo em dispositivos móveis e tablets.

## Apêndice B

### IBM Kenexa Learn on Cloud

A IBM fornece este SLA para seus Clientes de acordo com os termos a seguir. Será aplicada a versão deste SLA que estiver em vigor no início ou no momento da renovação do período da sua subscrição. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

#### 1. Definições

- a. "Contato Autorizado" significa a pessoa especificada do Cliente para a IBM, que está autorizada a enviar Reclamações sob este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.
- c. "Reivindicação" significa uma reclamação enviada pelo Contato Autorizado para a IBM conforme este SLA, de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" significa cada mês completo durante o termo do Serviço medido a partir das 12h (horário do leste dos EUA) no primeiro dia do mês até às 23h59 (horário do leste dos EUA) no último dia do mês.
- e. "Cliente" significa uma entidade que assina que o Serviço diretamente da IBM e que não está inadimplente com qualquer obrigação material, incluindo obrigações de pagamento, sob seu contrato com a IBM para o Serviço.
- f. "Tempo de Inatividade" significa um período de tempo durante o qual o sistema de produção em processamento para o Serviço foi interrompido e todos os seus usuários não puderam usar todos os aspectos do Serviço para o qual possuem permissões apropriadas. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo no qual o Serviço fica indisponível como resultado de:
  - (1) Tempo de Inatividade Planejado.
  - (2) Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastre natural, indisponibilidade da internet, etc.).
  - (3) Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
  - (4) Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo uma pessoa obter acesso ao Serviço por meio das senhas ou equipamentos do Cliente).
  - (5) Falha ao aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao Serviço.
- g. "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- h. "Tempo de Inatividade Planejado" significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do serviço.
- i. "Serviço" significa o(s) serviço(s) IBM Kenexa para o qual este SLA é aplicável. Este SLA se aplica a cada Serviço individualmente e não em combinação.
- j. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

#### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deve ter registrado um chamado de suporte para cada Evento na central de ajuda de suporte ao Cliente IBM para o Serviço aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Severidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias detalhadas sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento na extensão necessária para os chamados de suporte de Severidade 1. Tal chamado deve ser registrado dentro de 24 horas de ter percebido pela primeira vez que o Evento causou impacto no seu uso do Serviço.

- b. O Contato Autorizado deve enviar sua Reclamação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado é objeto da Reclamação.
- c. O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reclamação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado por não ter sido atendido.
- d. A IBM medirá e relatará internamente o Tempo de Inatividade combinado total durante cada Mês Contratado. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o Crédito de Disponibilidade aplicável mais alto com base no Tempo de Inatividade combinado total durante cada Mês Contratado. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- e. O total dos Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não irá, sob nenhuma circunstância, exceder a 10 por cento (10%) de uma duodécima parte(1/12<sup>a</sup>) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM para o Serviço.
- f. A IBM se utilizará de bom senso e discernimento para validar as Reclamações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos seus registros.
- g. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES PARA O CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.

### 3. Níveis de Serviço – Disponibilidade de Serviço durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Atingido (durante um Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% de Fatura de Serviço Mensal para o Mês Contratado que é o assunto de uma Reclamação)
93,0% – 99,2%	5%
Menos de 93%	10%

A porcentagem de "Nível de Serviço Alcançado" é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado (menos os minutos de Tempo de Inatividade do Sistema Planejado), menos (b) o número total de minutos do Tempo de Inatividade Não Planejado em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado (menos os minutos do Tempo de Inatividade do Sistema Planejado), com a fração resultante expressa como uma porcentagem.

### 4. Exclusões

Este SLA é disponibilizado apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, teste, preparação, recuperação de desastre ou QA.
- Reivindicações feitas por usuários, convidados, participantes de Clientes da IBM e convidados permitidos do Serviço.
- Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob os Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o seu contrato do Serviço, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.