

IBM Kenexa Learn

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM - Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. En caso de conflicto los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta 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 Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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 Cargo

SaaS IBM se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. "Acceso" es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Acceso son los derechos para utilizar SaaS IBM. El Cliente debe obtener una única autorización de Acceso para poder utilizar SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.
- b. "Usuario Autorizado" es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso a SaaS IBM de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso a SaaS IBM durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- c. "Participante Elegible" es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Todo individuo o entidad que pueda ser elegido para participar en cualquier programa de entrega de servicios gestionado o seguido por SaaS IBM es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por SaaS IBM durante el período de medida especificado en un Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional del Cliente.
- d. "Instancia" es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Una Instancia es el acceso a una configuración específica de SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de SaaS IBM disponible para su acceso y uso durante el período de

medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) del Cliente o en el Documento Transaccional.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en un Documento Transaccional.

3.2 On-Demand

Las opciones On-Demand se facturarán el mes en que el Cliente solicita la opción On-Demand según la tarifa establecida en el Documento Transaccional.

3.3 Usos en exceso

Si el uso actual de SaaS IBM por parte del Cliente durante el período de medida excede la titularidad especificada en el Documento de Titularidad (PoE), se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento Transaccional.

4. Opciones de Vigencia y Renovación

4.1 Vigencia

El plazo de SaaS IBM empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso a las partes de SaaS IBM descritas en el Documento Transaccional. El Documento de Titularidad (POE) o Documento Transaccional confirmará la fecha exacta de inicio y finalización del plazo, así como la forma de renovarlo, si procede. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso de SaaS IBM durante la vigencia poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM. IBM confirmará el nivel de uso incrementado en un Documento Transaccional.

4.2 Opciones de Renovación del Plazo de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.2.1 Renovación Automática

Si el Documento Transaccional del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el plazo de expiración de SaaS IBM mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo establecida en el Documento Transaccional. Si IBM o un Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en el Documento de Titularidad (POE).

4.2.2 Facturación Continua

Si el Documento Transaccional indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a un Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.2.3 Renovación Necesaria

Si el Documento Transaccional indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo plazo de suscripción.

5. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte al Cliente de Línea Base con la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. El soporte técnico y al Cliente disponible se describe detalladamente en:

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

6. Condiciones Adicionales de la Oferta SaaS IBM

6.1 Certificación Safe Harbor

IBM acata la Infraestructura de Puerto Seguro US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecida por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Derechos sobre Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier detalle contrario, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes normativos, IBM podrá conservar y utilizar el contenido del Cliente proporcionado a IBM bajo estas Condiciones de Uso en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente no pueda identificarse como la fuente de la información confidencial y de modo que se elimine cualquier información que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la resolución o expiración de la transacción.

6.3 Devolución o Eliminación de Datos del Cliente

Tras la solicitud por escrito por parte del Cliente de resolución o expiración de las Condiciones de Uso o del Acuerdo, IBM, sujeto a sus políticas de copia de seguridad y retención, eliminará o devolverá al Cliente todos los Datos Personales que éste haya puesto a disposición para SaaS IBM.

6.4 Recopilación de Datos

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de reunir información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Donde así lo requiera la legislación aplicable, el Cliente deberá haber notificado a los usuarios y obtenido su consentimiento para llevar a cabo todo lo anterior.

Apéndice A

IBM Kenexa Learn on Cloud es una plataforma que permite a un Cliente desarrollar, proporcionar y realizar el seguimiento de contenido de aprendizaje. El Cliente puede solicitar uno de los tres productos IBM Kenexa Learn on Cloud que se indican a continuación o una combinación de ellos:

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

Se requieren servicios de implementación iniciales para los productos IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author e IBM Kenexa LMS on Cloud, y se gestionarán bajo una Especificación de Trabajo (SOW) independiente. Los servicios de implementación iniciales para Hot Lava Mobile on Cloud se describen a continuación.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author incluye la función Author, que permite desarrollar contenido reutilizable en un entorno de colaboración para la entrega en varias modalidades; gestiona y reutiliza contenido con capacidades de búsqueda, metadatos basados en el Cliente, taxonomía dinámica, seguimiento de objetos y creación de informes; puede importar, etiquetar y gestionar contenido externo o heredado; y puede crear contenido para aprovisionamiento único.

1.1 Características Solicitables Opcionales para LCMS Premier on Cloud Author (disponibles tras los servicios de implementación iniciales)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Permite entregar e-learning directamente desde LCMS mediante estándares AICC u otros métodos soportados. El contenido se formatea dinámicamente en el momento de la entrega para satisfacer las necesidades del público y el medio en el que se entregan.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Ofrece un informe adicional más completo que los informes estándar soportados incluidos. El informe se limita a los datos contenidos en la BD estándar y no incluye ninguna modificación a la BD estándar.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Proporciona una plantilla adicional que contiene estándares para crear contenido en soporte a los requisitos específicos del Cliente.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Proporciona un archivo de correlación adicional que permite la importación y la conversión de un archivo Word o PowerPoint con formato especificado en formato LCMS nativo.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Sistema de Gestión del Aprendizaje configurable para administrar, documentar, realizar el seguimiento, informar e impartir cursos como apoyo para formación asistencial, online y móvil. Da soporte a la formación con y de compañeros y expertos mediante el uso y la integración de capacidades de software social en un entorno seguro.

2.1 Características Solicitables Opcionales para LMS on Cloud (disponibles tras los servicios de implementación iniciales)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Permite al Cliente sincronizar a los usuarios de LMS desde su sistema de información de RR.HH. IBM proporcionará el formato para la importación del usuario. El Cliente es responsable de proporcionar la importación del usuario en el formato especificado.
Se proporcionarán hasta 8 horas de servicios de consultoría remotos para dar soporte a la instalación, la configuración y la validación de datos desde esta característica. Estos servicios caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.

- b. **IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import**
Permite importar datos históricos de formación en LMS. IBM proporcionará el formato para la importación de datos históricos. El Cliente es responsable de proporcionar la importación de datos históricos en el formato especificado, mediante una hoja de cálculo Excel. Se proporcionarán hasta 8 horas de servicios de consultoría remotos para dar soporte a la instalación, la configuración y la validación de datos desde esta característica. Estos servicios caducan a los 90 días de su adquisición independientemente de si se han utilizado todas las horas.
- c. **IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support**
Integra LMS con un servidor de directorios de terceros mediante el protocolo LDAP.
- d. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**
Ofrece un informe adicional más completo que los informes estándar soportados incluidos. El informe se limita a los datos contenidos en la BD estándar y no incluye ninguna modificación a la BD estándar.
- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
Permite a LMS actuar como interfaz con eCommerce.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Solución de aprendizaje móvil para desarrollar, distribuir y analizar el uso de varios tipos de contenido móvil independiente del dispositivo para responder a varios entornos de soporte de comunicaciones, aprendizaje móvil y rendimiento. Incluye la capacidad de desarrollar contenido una vez y desplegarlo en dispositivos móviles y tabletas.

La implementación de Standard Hot Lava Mobile incluye la instalación y la configuración remota de las características siguientes:

- El componente *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* para crear contenido para suministrar en dispositivos móviles; y
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* para publicar contenido móvil, editar permisos de usuario para el acceso y realizar el seguimiento de la entrega del contenido móvil.

Apéndice B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM proporciona este SLA a sus Clientes sujeto a los siguientes términos. Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del periodo de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

1. Definiciones

- a. "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- c. "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- d. "Mes Contratado" indica cada mes completo durante la vigencia del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- e. "Cliente" es una entidad que se suscribe para el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial y que no tiene ninguna obligación material pendiente, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el Servicio.
- f. "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
 - (1) Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado.
 - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, etc.).
 - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
 - (4) Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
 - (5) La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
- g. "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- h. "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- i. "Servicio" significa los servicios de IBM Kenexa a los que se aplica este SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- j. "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

2. Créditos de disponibilidad

- a. A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un período de 24 horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio.

- b. El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes Contratado que es sujeto de la Reclamación.
- c. El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.
- d. IBM medirá y notificará internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en base al Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- e. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.
- f. IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.
- g. LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Factura de Servicio Mensual para el Mes Contratado sujeto de una Reclamación)
93,0% – 99,2%	5%
Menos del 93%	10%

El porcentaje de "Nivel de Servicio Alcanzado" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad no planificado en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, transferencia, recuperación tras desastre, o control de calidad.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes permitidos del Servicio del Cliente de IBM.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación material bajo las Condiciones de uso, la Política de Uso Aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.