

## IBM Kenexa Learn

Os ToU são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos Específicos da Oferta SaaS ("Termos Específicos da Oferta SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso IBM - Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 o ToU.

### 1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos Específicos da 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 Cobrança

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de cobranças a seguir, conforme especificado do 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 única autorização de Acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de 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 Usuário Autorizado individual que tiver acesso ao IBM SaaS de alguma 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 tiverem acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou 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 Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou 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 cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado na Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.

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

O valor cobrado pelo IBM SaaS estará especificado 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 medicação exceder a autorização indicada na PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

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

#### **4.1 Prazo**

O prazo do IBM SaaS irá iniciar 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 a Documentação da Transação confirmará a data exata do início e final do prazo, e também como ou se o prazo será renovado. O Cliente tem permissão para aumentar o nível de uso do Cliente do IBM SaaS durante o prazo ao entrar em contato com a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM. A IBM irá confirmar o nível de uso aumentado em um Documento de Transação.

#### **4.2 Opções de Renovação do Prazo do IBM SaaS**

A PoE do Cliente irá definir se o IBM SaaS será renovando no final do prazo, designando o prazo 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 pode finalizar o prazo do IBM SaaS através de uma solicitação por escrito, com pelo menos 90 (noventa) dias de antecedência da data de expiração do prazo que é definido no Documento de Transação. Se a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o prazo expirado será renovado automaticamente por um prazo de um ano ou para a mesma duração que o prazo 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 de Negócios IBM um aviso, por escrito, com 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 Necessária**

Quando o Documento de Transação menciona que o tipo de renovação do Cliente é "finalizar", o IBM SaaS terminará no final do prazo 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 uma solicitação ao representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para comprar um novo prazo de subscrição.

### **5. Suporte Técnico**

O suporte ao cliente de linha de base é fornecido com a oferta IBM SaaS e o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. O suporte técnico e ao cliente disponível é detalhado 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 está sujeita ao U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme definição do Departamento de Comércio do Estados Unidos, com relação à coleção, ao uso e à retenção de informações coletadas a partir da União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a instrução de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### **6.2 Direitos de Dados Normativos**

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para propósitos de pesquisa de opinião, análise e relatório normativos, a IBM pode reter e usar o conteúdo do Cliente fornecido à IBM sob estes ToU no formato agregado e anônimo (ou seja, de forma que Cliente não possa ser identificado como a fonte da informações confidenciais e de modo que as informações pessoalmente identificáveis que permitam a identificação de funcionários e/ou candidatos individuais sejam removidas). As provisões 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 dos ToU ou do Contrato, a IBM, sujeita às suas políticas de backup e de retenção, irá excluir ou devolver ao Cliente todos os Dados Pessoais disponibilizados ao IBM SaaS.

### **6.4 Coleta de Dados**

O Cliente concorda que a IBM pode usar cookies e tecnologias de rastreamento para coletar informações pessoalmente identificáveis na reunião de estatísticas de uso e informações projetadas para ajudar a aprimorar a experiência do usuário e/ou personalizar interações com os 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 disposto acima.

## 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

Serviços de implementação inicial são necessários para os produtos IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author e IBM Kenexa LMS on Cloud e serão abordados em uma Descrição do Trabalho (SOW) separada.

Os serviços de implementação inicial para Hot Lava Mobile on Cloud são descritos abaixo.

### 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.

#### 1.1 Recursos Opcionais para Serem Solicitados para o LCMS Premier on Cloud Author (disponíveis após serviços de implementação inicial)

- a. 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.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Fornecer um relatório adicional além dos relatórios suportados padrão incluídos. O relatório é limitado aos dados contidos no banco de dados padrão e não inclui nenhuma modificação nesse banco de dados.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Fornecer um modelo adicional que contém normas para a criação de conteúdo no suporte de requisitos específicos do Cliente.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Fornecer um arquivo de mapeamento adicional que permite a importação e a conversão de um arquivo do Word ou PowerPoint formatado especificado em formato LCMS nativo.

### 2. 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.

#### 2.1 Recursos Opcionais para Serem Solicitados para o LMS on Cloud (disponíveis após serviços de implementação inicial)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Permite que o Cliente sincronize os usuários do LMS a partir de seu atual sistema de informações de RH. A IBM fornecerá o formato para a importação do usuário. O Cliente é responsável por fornecer a importação do usuário no formato especificado.  
  
Até 8 horas de serviços de consultoria remotos serão fornecidas para dar suporte à instalação, configuração e validação de dados para este recurso. Esses serviços expiram em 90 dias a partir da compra, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Permite a importação de dados de treinamento históricos no LMS. A IBM fornecerá o formato para a importação de dados históricos. O Cliente é responsável por fornecer a importação de dados históricos no formato especificado usando uma planilha do Excel. Até 8 horas de serviços de consultoria remotos serão fornecidas para dar suporte à instalação, configuração e validação de dados para este recurso. Esses serviços expiram em 90 dias a partir da compra, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

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

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Fornecer um relatório adicional além dos relatórios suportados padrão incluídos. O relatório é limitado aos dados contidos no banco de dados padrão e não inclui nenhuma modificação nesse banco de dados.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Possibilita o LMS para estabelecer interface com o eCommerce.

### 3. 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.

A implementação do Standard Hot Lava Mobile inclui configuração remota e a configuração dos seguintes recursos:

- Componente *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* para criar conteúdo para ser entregue em dispositivos móveis; e
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* para publicar conteúdo remoto, editar permissões de acesso do usuário e controlar a entrega de conteúdo remoto.

## 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 subscrição do Cliente. 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 Reivindicação 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 não fica disponível 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 Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado por não ter sido atingido.
- 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 COM RELAÇÃO A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

### 3. Níveis de Serviço

#### Disponibilidade do 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.