

IBM Kenexa Learn

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica 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 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 Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. "Acesso" corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso consiste nos direitos de utilização do IBM SaaS. O Cliente tem de obter uma única titularidade de Acesso, de forma a utilizar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. "Utilizador Autorizado" corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. "Participante Elegível" corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível para participar em qualquer programa de prestação de serviços gerido ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir todos os Participantes Elegíveis geridos ou controlados no IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- d. "Instância" corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância consiste no acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Titularidades em

número suficiente têm de ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção.

3.1 Configuração

Os encargos de configuração serão especificados num Documento de Transacção.

3.2 "On-Demand"

As opções "On-Demand" serão facturadas no mês em que a opção "on-demand" for encomendada pelo Cliente, à taxa especificada no Documento de Transacção.

3.3 Excessos de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transacção.

4. Período de Vigência e Opções de Renovação

4.1 Período de Vigência

O período de vigência do IBM SaaS inicia-se na data em que a IBM notifica o Cliente de que este tem acesso aos componentes do IBM SaaS descritos no Documento de Transacção. A PoE ou o Documento de Transacção confirmam a data exacta de início e de fim do período de vigência, bem como a forma ou a possibilidade de renovação do período de vigência. É permitido ao Cliente aumentar o seu nível de utilização do IBM SaaS durante o período de vigência, contactando a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM. A IBM irá confirmar o aumento do nível de utilização num Documento de Transacção.

4.2 Opções de Renovação do Período de Vigência do IBM SaaS

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do período de vigência, designando o período de vigência como uma das seguintes opções:

4.2.1 Renovação Automática

Caso o Documento de Transacção do Cliente especifique que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode denunciar o período de vigência do IBM SaaS a expirar, mediante pedido por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência especificado no Documento de Transacção. Caso a IBM ou um Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de resolução até à data de expiração, o período de vigência a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do período de vigência original, conforme especificado na PoE.

4.2.2 Facturação Contínua

Se o Documento de Transacção indicar que a facturação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base de facturação contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM ou a um Parceiro de Negócios IBM com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.2.3 Renovação Requisitada

Se o Documento de Transacção indicar que o tipo de renovação do Cliente é de "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do período de vigência e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo período de subscrição.

5. Suporte Técnico

É fornecido suporte técnico de base com a oferta do IBM SaaS e o Software de Activação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. O suporte técnico e ao cliente disponível encontra-se detalhado no seguinte endereço:

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

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Certificação Safe Harbor

A IBM cumpre na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Direitos sobre Dados Normativos

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para efeitos de investigação, análises e relatórios normativos, a IBM poderá conservar e utilizar o conteúdo do Cliente fornecido à IBM ao abrigo dos presentes ToU em formato anónimo e agregado (isto é, de forma a que o Cliente não possa ser identificado como a fonte das informações confidenciais e que as informações pessoalmente identificáveis que permitam a identificação de funcionários e/ou candidatos individuais sejam removidas). As disposições da presente secção permanecerão em vigor após a resolução ou expiração da transacção.

6.3 Devolução ou Remoção dos Dados do Cliente

Mediante um pedido por escrito do Cliente após a resolução ou termo dos ToU ou do Acordo, a IBM, sujeita às respectivas políticas de cópia de segurança e retenção, procederá à eliminação ou devolução de todos os Dados Pessoais disponibilizados para o IBM SaaS.

6.4 Recolha de Dados

O Cliente aceita que a IBM utilize cookies e tecnologias de rastreio para recolher informações pessoalmente identificáveis durante a recolha de estatísticas de utilização e informações para ajudar a melhorar a experiência do utilizador e/ou ajustar as interações com os utilizadores, em conformidade com o disposto no sítio da Web <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Na medida em que seja exigido pela lei aplicável, o Cliente notificou e obteve o consentimento dos utilizadores para todos os fins acima previstos.

Apêndice A

O IBM Kenexa Learn on Cloud é uma plataforma que permite a um Cliente desenvolver, fornecer e acompanhar conteúdo de aprendizagem. O Cliente pode encomendar um ou uma combinação de quaisquer dos três produtos IBM Kenexa Learn on Cloud indicados abaixo:

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

São necessários serviços de implementação inicial para os produtos IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author e IBM Kenexa LMS on Cloud, que serão tratados numa Definição de Trabalho (DT) em separado.

Os serviços de implementação inicial do 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 Author que permite o desenvolvimento de conteúdo reutilizável num ambiente de colaboração para disponibilização multimodal; gere e reutiliza conteúdo com funcionalidades de procura, metadados baseados em cliente, taxonomia dinâmica, rastreamento de objectos e relatórios; pode importar, identificar, rastrear e gerir conteúdo externo, ou anterior; e pode criar conteúdo para "sourcing" único.

1.1 Funções Opcionais Passíveis de Encomenda para LCMS Premier on Cloud Author (disponíveis após os serviços de implementação inicial)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Permite a disponibilização de e-learning directamente a partir do LCMS, utilizando normas AICC ou outros métodos suportados. O conteúdo é formatado de forma dinâmica no momento da disponibilização, de modo a satisfazer as necessidades do público e do suporte em que será apresentado.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Faculta um relatório adicional, para além dos relatórios padrão suportados incluídos. O relatório está limitado a dados contidos na base de dados padrão e não inclui quaisquer modificações à base de dados padrão.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Faculta um modelo adicional que contém normas para autoria de conteúdo em suporte de requisitos específicos do Cliente.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Faculta um ficheiro de mapeamento adicional que permite a importação e conversão de um ficheiro Word ou PowerPoint formatado especificado no formato LCMS nativo.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Um Sistema de Gestão de Aprendizagem configurável para administrar, documentar, acompanhar, reportar e disponibilizar cursos em apoio a aprendizagem em sala de aula, online e móvel. Suporta aprendizagem com e de colegas e especialistas, utilizando e integrando funcionalidades de software social num ambiente seguro.

2.1 Funções Opcionais Passíveis de Encomenda para LMS on Cloud (disponíveis após os serviços de implementação inicial)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Permite ao Cliente sincronizar os utilizadores do LMS a partir do respectivo sistema de Informações de RH actual. A IBM irá facultar o formato para a importação de utilizadores. O Cliente é responsável por facultar a importação de utilizadores no formato especificado.
Serão fornecidos até 8 horas de serviços de consultoria remotos para suporte de instalação, configuração e validação de dados para esta função. Estes serviços expiram 90 dias após a compra, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

- b. **IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import**
Permite a importação de dados históricos de formação para o LMS. A IBM irá facultar o formato para a importação de dados históricos. O Cliente é responsável por facultar a importação de dados históricos no formato especificado, utilizando uma folha de cálculo do Excel. Serão fornecidos até 8 horas de serviços de consultoria remotos para suporte de instalação, configuração e validação de dados para esta função. Estes serviços expiram 90 dias após a compra, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.
- c. **IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support**
Integra o LMS num servidor de directórios de terceiros, utilizando o protocolo LDAP.
- d. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**
Faculta um relatório adicional, para além dos relatórios padrão suportados incluídos. O relatório está limitado a dados contidos na base de dados padrão e não inclui quaisquer modificações à base de dados padrão.
- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
Permite ao LMS interagir com o eCommerce.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Um solução de aprendizagem móvel para desenvolver, disponibilizar e analisar a utilização de vários tipos de conteúdo móvel independente do dispositivo, de modo a dar resposta a uma grande variedade de cenários de suporte de comunicações, aprendizagem móvel e desempenho. Inclui a capacidade de desenvolver conteúdo uma vez e implementá-lo em dispositivos móveis e tablets.

A implementação padrão do Hot Lava Mobile inclui configuração remota das seguintes funções:

- Componente *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* para autoria de conteúdo a disponibilizar em dispositivos móveis; e
- *The Hot Lava Mobile Delivery Engine* para publicação de conteúdo móvel, edição de permissões de utilizador para acesso e rastreio de disponibilização de conteúdo móvel.

Apêndice B

IBM Kenexa Learn on Cloud

A IBM faculta este SLA aos seus Clientes, sujeito aos termos seguintes. Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a seu favor.

1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- c. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o prazo do Serviço medido desde as 0h00 Hora do Leste dos Estados Unidos do primeiro dia do mês até às 23h59 Hora do Leste dos Estados Unidos do último dia do mês.
- e. "Cliente" designa uma entidade que subscreve o Serviço directamente à IBM e que não se encontre em situação de incumprimento de quaisquer obrigações essenciais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- f. "Tempo de Inactividade" designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do Serviço se encontra interrompido e todos os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:
 - (1) Tempo de Inactividade Planeado do Sistema.
 - (2) Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, etc.).
 - (3) Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
 - (4) Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente).
 - (5) Falha na adopção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- h. "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- i. "Serviço" designa o(s) serviço(s) IBM Kenexa ao(s) qual(is) este SLA se aplica. O presente SLA aplica-se a cada serviço individualmente e não em conjunto.
- j. "Nível de Serviço" designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado uma ficha de problema de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o Serviço aplicável, em conformidade com o procedimento da IBM para comunicação de problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento, na medida do necessário para fichas de problema de suporte

de Gravidade 1. A referida ficha de problema tem de ser registada no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do Serviço.

- b. O Contacto Autorizado do Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. O Contacto Autorizado do Cliente terá de fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis relativos à Reclamação, incluindo mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação de incumprimento.
- d. A IBM irá avaliar e comunicar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado com base no Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- e. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos para qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.
- f. A IBM utilizará bom senso razoável para validar Reclamações com base em informações disponíveis nos registos da IBM, que prevalecerão no caso de um conflito entre dados nos registos.
- g. OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FACULTADOS AO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O PRESENTE SLA CONSTITUEM O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE NO QUE RESPEITA A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Alcançado (durante o Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% da Factura de Serviço Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
93,0% – 99,2%	5%
Inferior a 93%	10%

A percentagem do "Nível de Serviço Alcançado" é calculada da seguinte forma: (a) o número total de minutos num Mês Contratado (menos os minutos de Tempo de Inactividade Planeado do Sistema), menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade não previsto num Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos num Mês Contratado (menos os minutos de Tempo de Inactividade Planeado do Sistema), com a fracção resultante expressa em percentagem.

4. Exclusões

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes IBM. Este SLA não se aplica às seguintes situações:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo mas não se limitando a teste, simulação, recuperação de desastre, ou QA.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente IBM do Serviço.
- Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações materiais por parte do Cliente ao abrigo dos Termos de Utilização, da Política de Utilização Aceitável ou do contrato do Cliente relativo ao Serviço, incluindo, sem limitações, incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento.