

## IBM Kenexa Learn

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento denominado Termos de Uso da 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 da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao fazer pedido, 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 da Oferta Específica do SaaS:

- 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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:

- Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso é o direito 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 no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), através de quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Participante Elegível** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar de qualquer programa de prestação de serviço gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados dentro do IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

Para esse IBM SaaS, um Participante Elegível inclui somente os usuários sinalizados como ativos no LMS e qualquer usuário no LCMS.

- 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 no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

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

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

#### **3.1 Configuração**

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

#### **3.2 Encargos Mensais Parciais**

Um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento da Transação, pode ser calculado de maneira proporcional.

#### **3.3 On Demand**

Opções On-Demand serão faturadas no mês que a opção on-demand for solicitada pelo Cliente, no encargo estabelecido no Documento de Transação.

#### **3.4 Excedentes**

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

### **4. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS**

O PoE do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

#### **4.1 Renovação Automática**

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência da data de expiração estabelecida no PoE. Se a IBM ou o Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será renovado automaticamente por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original conforme estabelecido no PoE.

#### **4.2 Faturamento Contínuo**

Quando o PoE declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou ao Parceiro de Negócios IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

#### **4.3 Renovação Necessária**

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no fim do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS depois da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

### **5. Suporte Técnico**

O Suporte ao Cliente é fornecido com a oferta do IBM SaaS e o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. O suporte ao cliente e técnico disponível está detalhado em: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

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

### **6.1 Acesso de Terceiros**

Sujeito aos termos deste ToU no que diz respeito ao uso do IBM SaaS, o Cliente pode permitir que terceiros autorizados pelo Cliente acessem o IBM SaaS ("Terceiros"). O Cliente deve notificar os Terceiros sobre os termos relativos ao uso do IBM SaaS. O Cliente é responsável pelo acesso dos Terceiros ao IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando a: a) quaisquer reivindicações feitas pelos Terceiros relacionadas ao IBM SaaS e b) qualquer uso impróprio do IBM SaaS pelos Terceiros. O Cliente deve defender, indenizar e isentar a IBM pelo uso do IBM SaaS pelos Terceiros. Essa obrigação não está sujeita a qualquer limitação de responsabilidade.

### **6.2 Certificação Safe Harbor**

A IBM se submete ao U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme definição do Departamento de Comércio do Estados Unidos, com relação à coleta, 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 declaração de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

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

Mediante solicitação por escrito do Cliente, após a rescisão ou expiração dos Termos de Uso 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 para o IBM SaaS.

### **6.4 Cookies**

O Cliente concorda que a IBM pode usar cookies e tecnologias de rastreamento para coletar informações de identificação pessoal a fim de reunir estatísticas de uso e informações projetadas para ajudar a melhorar a experiência do usuário e/ou customizar 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.

### **6.5 Processamento de Dados**

Para as transações executadas em todos os Estados Membros da UE, Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça, se aplicam os seguintes termos:

O Cliente concorda que a IBM pode processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além da fronteira de um país para os seguintes países: Inglaterra, Canadá, China, Alemanha, Índia, Irlanda, México, Cingapura, Vietnã e os EUA.

O Cliente acorda que a IBM pode, mediante aviso prévio, alterar esta lista de locais do país quando determinar, de modo razoável, que isso é necessário para a prestação dos Serviços em Nuvem.

Quando os US-EU e Swiss-EU Safe Harbor Frameworks da IBM não se aplicarem a uma transferência de Dados Pessoais da Suíça ou do Espaço Econômico Europeu (EEE), as partes ou suas afiliadas pertinentes poderão celebrar contratos separados não modificados padrão EU Model Clause, em suas funções correspondentes conforme a Decisão da Comunidade Europeia 2010/87/EU com as cláusulas opcionais removidas. Todos os litígios ou responsabilidades oriundas desses contratos, mesmo se celebrados pelas afiliadas, serão tratados pelas partes como se a disputa ou responsabilidade tivesse surgido entre elas sob os termos deste Contrato.

### **6.6 Locais de Benefícios Derivados**

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

## 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 de 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 o desenvolvimento de conteúdo reutilizável em um ambiente colaborativo para entrega multi-modal; gerencia e reutiliza conteúdo com pesquisa, metadados baseados no cliente, taxonomia dinâmica, rastreamento de objetos e recursos de relatório; pode importar, identificar, rastrear e gerenciar conteúdo externo ou legado; e pode criar conteúdo para fornecimento único. Essa oferta do IBM SaaS inclui a autorização para um site de produção e um site de não produção (isto é, um site de preparação).

#### 1.1 Recursos Opcionais Solicitáveis para o LCMS Premier on Cloud Author (disponíveis após serviços iniciais de implementação)

- 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 padrão suportados já incluídos. O relatório é limitado aos dados contidos no banco de dados padrão e não inclui nenhuma modificação ao banco de dados padrão.
- 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 especificado nos formatos Word ou PowerPoint em um formato LCMS nativo.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Fornecer um pacote adicional de idiomas para o suporte de idiomas diferentes do pacote de idiomas básicos fornecido com o IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Dá ao Cliente o direito a um site de preparação adicional que o Cliente pode usar para testes interno ou para propósitos de treinamento.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Um Sistema configurável de Gerenciamento de Aprendizado para administrar, documentar, rastrear, relatar e entregar cursos no suporte do aprendizado de sala de aula, online e remoto. Auxilia o aprendizado com e de colegas e especialistas usando e integrando recursos de software social em um ambiente seguro. Essa oferta do IBM SaaS inclui a autorização para um site de produção e um site de não produção (isto é, um site de preparação).

## 2.1 Recursos Opcionais Solicitáveis para o LMS on Cloud (disponíveis após serviços iniciais de implementação)

- 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 de usuários. O Cliente é responsável por promover a importação de 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 para o LMS. A IBM fornecerá o formato para a importação de dados históricos. O Cliente é responsável por promover 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  
Fornece um relatório adicional além dos relatórios padrão suportados já incluídos. O relatório é limitado aos dados contidos no banco de dados padrão e não inclui nenhuma modificação ao banco de dados padrão.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration  
Permite que o LMS estabeleça interface com o eCommerce.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language  
Fornece um pacote adicional de idiomas para o suporte de idiomas diferentes do pacote de idiomas básico fornecido com o IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Dá ao Cliente o direito a um site de preparação adicional que pode ser usado para testes internos ou para propósitos de treinamento.

## 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:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* componente para para criação de conteúdo a ser entregue em dispositivos móveis; e
- *O Mecanismo de Entrega do Hot Lava Mobile* para publicação de conteúdo móvel, edição de permissões de usuário para acesso e rastreamento de entrega de conteúdo móvel.

## 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 designada pelo Cliente para a IBM, que está autorizada a enviar Reivindicações 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 reivindicação, submetida pelo Contato Autorizado do Cliente à IBM conforme este SLA, de que o Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – significa cada mês inteiro durante a vigência do Serviço medido a partir das 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- e. **Cliente** – significa uma entidade que subscreve o Serviço diretamente da IBM e que não está inadimplente com nenhuma de suas obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, no âmbito de seu contrato com a IBM para o Serviço..
- f. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço foi interrompido e todos os usuários não puderam usar todos os aspectos do Serviço para o qual possuem as 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, equipamentos 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 em aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao Serviço.
- g. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha em atingir um Nível de Serviço.
- h. **Tempo de Inatividade Planeado do Sistema** – significa uma indisponibilidade planejada do Serviço com o propósito de fazer a manutenção do mesmo.
- i. **Serviço** – significa o(s) serviço(s) do IBM Kenexa para o(s) qual(uais) o SLA se aplica. 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 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 Gravidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações detalhadas necessárias sobre o Evento e ajudar a IBM de forma razoável com o diagnóstico e a resolução do Evento na medida necessária para os chamados de suporte de Gravidade 1. Tal chamado deve ser registrado dentro de 24 horas após o Cliente ficar ciente de que o Evento primeiramente causou impacto no uso do Serviço do Cliente.

- b. O Contato Autorizado deve enviar a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado que é objeto da Reclamação.
- c. O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, entre outros, 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 total de Tempo de Inatividade combinado durante cada Mês Contratado. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no total de Tempo de Inatividade combinado 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 um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM pelo Serviço.
- f. A IBM se utilizará de razoabilidade para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no caso de conflito com os dados nos registros do Cliente.
- 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 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 objeto de uma Reivindicação)
93,0% – 99,2%	5%
Menos de 93%	10%

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

### 4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço está disponível apenas para os Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de testes.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, de teste, de apresentação, de recuperação de desastre ou Perguntas e Respostas.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do Serviço.
- Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob os Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o contrato do Serviço do Cliente, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.