

Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS

IBM Kenexa Talent Acquisition

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/slabd.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 Talent Acquisition
- IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard
- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos da seguinte métrica, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. Funcionário corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Funcionário corresponde a uma única pessoa empregada, ou de outra forma paga, ou que age em nome da Empresa do Cliente, quer lhe tenha ou não sido concedido acesso ao IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de Funcionários 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 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário proporcional ("rateado") que será cobrado ao Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial, com início na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o seu acesso ao IBM SaaS está disponível.

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

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

4.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

4.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação 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 contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), 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.

4.3 Renovação Requisitada

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição 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 ao cliente 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/suite.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 Dados Normativos

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para efeitos de pesquisa, 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.

6.5 Utilização por Convidados

Um Utilizador Convidado é um Utilizador do IBM SaaS que está autorizado pelo Cliente a aceder ao IBM SaaS para trocar dados com o Cliente ou a utilizar o IBM SaaS em nome do Cliente. Poderá ser exigido que os Utilizadores Convidados do Cliente celebrem um acordo online fornecido pela IBM, de forma a acederem e utilizarem o IBM SaaS. O Cliente é responsável por estes Utilizadores Convidados, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Convidados relacionadas com o IBM SaaS, ou b) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte destes Utilizadores Convidados.

6.6 Utilizações Proibidas

São proibidas as seguintes utilizações pela Microsoft:

Sem Utilização de Alto Risco: o Cliente não poderá utilizar o IBM SaaS em qualquer aplicação ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou a lesões corporais graves de qualquer pessoa ou a danos ambientais ou físicos graves ("Utilização de Alto Risco").

Os exemplos de Utilização de Alto Risco incluem, mas não se limitam a: transporte aéreo ou outros meios de transporte colectivo de pessoas, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. A Utilização de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para fins administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de configuração e/ou engenharia ou outras aplicações que não efectuem

qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuam controlo podem comunicar com as aplicações que executam o controlo, mas não podem ser directa ou indirectamente responsáveis pela função de controlo.

6.7 Informações de Perfil do Utilizador do IBM SaaS

Com respeito à utilização do Cliente do IBM SaaS, o Cliente reconhece e aceita que: (i) os nomes, títulos, nomes da empresa e fotografias de Utilizador do IBM SaaS podem ser publicados por um Utilizador do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Utilizadores do IBM SaaS e (ii) o Cliente pode solicitar, em qualquer altura, que um Perfil de Utilizador do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS, e que tal Perfil será corrigido ou removido, mas a sua remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

6.8 Processamento de Dados

Para transacções realizadas em todos os Estados Membros da UE, Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça, aplicam-se os seguintes termos:

O Cliente aceita que a IBM possa processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além fronteiras para os seguintes países: E.U.A., Índia, Inglaterra e Irlanda, bem como para a Holanda e o Japão apenas no caso do IBM Connections Social Cloud.

Dependendo da estrutura de suporte de serviços específica do Cliente, o Cliente aceita também que a IBM possa processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além fronteiras para os seguintes países: África do Sul, Alemanha, América Latina, Austrália, Brasil, Canadá, China, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Hong Kong, Japão, México, Nova Zelândia, Polónia, Singapura, Suécia e Suíça.

O Cliente aceita que a IBM possa, mediante aviso prévio, modificar esta lista de localizações de países, caso o determine razoavelmente necessário para o fornecimento dos Serviços Cloud.

Sempre que não se apliquem os acordos US-EU e US-Swiss Safe Harbor Framework da IBM a uma transferência de Dados Pessoais suíços ou do EEE, as partes ou as suas afiliadas relevantes poderão celebrar acordos de Cláusulas-Tipo padrão não modificados da UE no desempenho das respectivas funções, nos termos da Decisão 2010/87/UE da CE, com remoção das cláusulas opcionais. Quaisquer litígios ou responsabilidades resultantes de qualquer um destes acordos, mesmo se celebrado por afiliadas, serão tratados pelas partes como se o litígio ou responsabilidade tivesse ocorrido entre essas partes, ao abrigo do presente Acordo.

6.9 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

Apêndice A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

A oferta IBM Kenexa Talent Acquisition do SaaS é constituída pelos seguintes componentes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

O IBM Kenexa BrassRing on Cloud é uma ferramenta online escalável que ajuda os empregadores e recrutadores a centralizar e gerir o processo de Aquisição de Talentos em diferentes departamentos e localizações de empresas. As funções da oferta base incluem:

- Criação e publicação de ofertas de emprego
- Sourcing
- Portais de Talentos para que os candidatos possam procurar emprego e apresentar manifestações de interesse
- Rastreamento de candidaturas e fluxos de trabalho
- Triagem de candidatos
- Níveis de aprovação para facilitar os processos de selecção
- Funcionalidades de relatórios padrão e ad-hoc
- Interfaces de rede social e tecnologia móvel

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

O IBM Kenexa Onboard on Cloud é uma plataforma que inclui [gestão de formulários](#) e que ajuda a fomentar a eficiência na organização do Cliente, uniformizando e automatizando o processo de integração. A plataforma inclui acesso ao Onboard by New Hires (através de um Novo Portal de Contratação) e acesso para o gestor de contratação, recrutador e/ou especialista em RH.

A oferta base Onboard facultada também a capacidade de:

- recolher dados para preencher formulários estatais, bem como formulários específicos da empresa.
- gerar notificações para sistemas exteriores (tais como Sistemas de Informações de Recursos Humanos).
- processar uma nova contratação nos E.U.A. através do E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

A oferta base do IBM Connections Social Cloud inclui:

- Vista-resumo Social – Uma única vista da rede social de negócios do Cliente, com acesso a aplicações e reuniões e uma vista de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em curso, fóruns de suporte, e informações de perfil e armazenamento.
- Pessoas – Permite ao Cliente gerir perfis e contactos na rede de negócios do Cliente, dentro e fora da organização do Cliente.
- Armazenamento e partilha de ficheiros – Oferece a capacidade de carregar e armazenar ficheiros numa biblioteca centralizada, na qual os ficheiros podem ter o respectivo acesso controlado de modo a serem privados ou partilhados com utilizadores individuais ou grupos, como leitores ou autores. São fornecidas informações sobre ficheiros, tais como actualizações, histórico de versões, comentários, histórico de transferências, atribuição de etiquetas e entrada/saída de ficheiros.
- Comunidades, Blogues e Wikis – Oferece a capacidade de trabalhar em conjunto com pessoas através de ficheiros partilhados, actividades e marcadores, criar e partilhar novas comunidades com permissões personalizadas, procurar conteúdo nas diferentes comunidades, enviar mensagens de correio electrónico de comunidade, criar e gerir inquéritos de comunidade, criar wikis, blogues, blogues de ideias e fóruns de debate.
- Actividades – Disponibiliza um espaço de equipa para tarefas, como por exemplo, acompanhamento de tarefas, informações e acções relacionadas com um tópico ou reunião.

- Serviço de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com pessoas e grupos, visualização da disponibilidade dos contactos, criação de grupos personalizados e informações de contacto.
- Aplicações Móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso de Convidado – Oferece a capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar em conteúdo partilhado, com um subconjunto das funcionalidades de colaboração social e reunião.

O IBM Kenexa Talent Acquisition suportará os seguintes idiomas:

- Inglês
- Espanhol
- Alemão
- Italiano
- Francês
- Chinês Simplificado

"Branding" do IBM Kenexa Talent Acquisition para o Cliente

O IBM Kenexa Talent Acquisition podem incorporar o logótipo e as cores do Cliente.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

A oferta IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments do SaaS é constituída pelos seguintes componentes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

O IBM Kenexa BrassRing on Cloud é uma ferramenta online escalável que ajuda os empregadores e recrutadores a centralizar e gerir o processo de Aquisição de Talentos em diferentes departamentos e localizações de empresas. As funções da oferta base incluem:

- Criação e publicação de ofertas de emprego
- Portais de "Sourcing" de Talentos para que os candidatos possam procurar emprego e apresentar manifestações de interesse
- Rastreamento de candidaturas e fluxos de trabalho
- Triagem de candidatos
- Níveis de aprovação para facilitar os processos de selecção
- Funcionalidades de relatórios padrão e ad-hoc
- Interfaces de rede social e tecnologia móvel

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

O IBM Kenexa Onboard on Cloud é uma plataforma que inclui [gestão de formulários](#) e que ajuda a fomentar a eficiência na organização do Cliente, uniformizando e automatizando o processo de integração. A plataforma inclui acesso ao Onboard by New Hires (através de um Novo Portal de Contratação) e acesso para o gestor de contratação, recrutador e/ou especialista em RH.

A oferta base Onboard facultada também a capacidade de:

- recolher dados para preencher formulários estatais, bem como formulários específicos da empresa.
- gerar notificações para sistemas exteriores (tais como Sistemas de Informações de Recursos Humanos).
- processar uma nova contratação nos E.U.A. através do E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

A oferta base do IBM Connections Social Cloud inclui:

- Vista-resumo Social – Uma única vista da rede social de negócios do Cliente, com acesso a aplicações e reuniões e uma vista de eventos e conteúdo para acesso a itens de trabalho em curso, fóruns de suporte, e informações de perfil e armazenamento.

- Pessoas – Permite ao Cliente gerir perfis e contactos na rede de negócios do Cliente, dentro e fora da organização do Cliente.
- Armazenamento e partilha de ficheiros – Oferece a capacidade de carregar e armazenar ficheiros numa biblioteca centralizada, na qual os ficheiros podem ter o respectivo acesso controlado de modo a serem privados ou partilhados com utilizadores individuais ou grupos, como leitores ou autores. São fornecidas informações sobre ficheiros, tais como actualizações, histórico de versões, comentários, histórico de transferências, atribuição de etiquetas e entrada/saída de ficheiros.
- Comunidades, Blogues e Wikis – Oferece a capacidade de trabalhar em conjunto com pessoas através de ficheiros partilhados, actividades e marcadores, criar e partilhar novas comunidades com permissões personalizadas, procurar conteúdo nas diferentes comunidades, enviar mensagens de correio electrónico de comunidade, criar e gerir inquéritos de comunidade, criar wikis, blogues, blogues de ideias e fóruns de debate.
- Actividades – Disponibiliza um espaço de equipa para tarefas, como por exemplo, acompanhamento de tarefas, informações e acções relacionadas com um tópico ou reunião.
- Serviço de Mensagens Instantâneas – Comunicação em tempo real com pessoas e grupos, visualização da disponibilidade dos contactos, criação de grupos personalizados e informações de contacto.
- Aplicações Móveis para IBM Connections e IBM Sametime
- Acesso de Convidado – Oferece a capacidade de convidar pessoas que possam colaborar e trabalhar em conteúdo partilhado, com um subconjunto das funcionalidades de colaboração social e reunião.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

A oferta base IBM Kenexa Behavioral Assessments faculta aos Clientes acesso ilimitado às avaliações especificadas abaixo.

- IBM Kenexa Engagement Indicator Assessment
- IBM Kenexa Customer Satisfaction Indicator Assessment
- IBM Kenexa Motivation Questionnaire

A oferta base do IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments suportará os seguintes idiomas:

- Inglês
- Espanhol
- Alemão
- Italiano
- Francês
- Chinês Simplificado

"Branding" do IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments para o Cliente

O IBM Kenexa Talent Acquisition podem incorporar o logótipo e as cores do Cliente.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

A oferta IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS é constituída pelos seguintes componentes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

O IBM Kenexa BrassRing on Cloud é uma ferramenta online escalável que ajuda os empregadores e recrutadores a centralizar e gerir o processo de Aquisição de Talentos em diferentes departamentos e localizações de empresas. As funções da oferta base incluem:

- Criação e publicação de ofertas de emprego
- Sourcing
- Portais de Talentos para que os candidatos possam procurar emprego e apresentar manifestações de interesse

- Rastreamento de candidaturas e fluxos de trabalho
- Triagem de candidatos
- Níveis de aprovação para facilitar os processos de selecção
- Funcionalidades de relatórios padrão e ad-hoc
- Interfaces de rede social e tecnologia móvel

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

O IBM Kenexa Onboard on Cloud é uma plataforma que inclui [gestão de formulários](#) e que ajuda a fomentar a eficiência na organização do Cliente, uniformizando e automatizando o processo de integração. A plataforma inclui acesso ao Onboard by New Hires (através de um Novo Portal de Contratação) e acesso para o gestor de contratação, recrutador e/ou especialista em RH.

A oferta base Onboard facultada também a capacidade de:

- recolher dados para preencher formulários estatais, bem como formulários específicos da empresa.
- gerar notificações para sistemas exteriores (tais como Sistemas de Informações de Recursos Humanos).
- processar uma nova contratação nos E.U.A. através do E-Verify.

A oferta base IBM Kenexa Talent Acquisition suportará os seguintes idiomas:

- Inglês
- Espanhol
- Alemão
- Italiano
- Francês
- Chinês Simplificado

"Branding" do IBM Kenexa Talent Acquisition para o Cliente

O IBM Kenexa Talent Acquisition podem incorporar o logótipo e as cores do Cliente.

4. Ofertas Opcionais

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

O IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition é uma solução de análise de talentos que ajuda a permitir que os utilizadores obtenham conhecimentos rapidamente a partir dos respectivos dados do Talent Acquisition. Podem ser utilizadas fontes de dados adicionais, o que poderá exigir serviços de integração de dados. Não podem ser utilizados dados do IBM Kenexa Talent Optimization.

- Detecção orientada de dados – a capacidade de os utilizadores seleccionarem entre um conjunto de Perguntas sobre Talento predefinidas para iniciar a detecção de dados.
- Detecção de dados ad-hoc com texto em linguagem natural – a capacidade de os utilizadores utilizarem texto em linguagem natural para iniciar a detecção de dados.
- Fontes de dados adicionais – a capacidade de executar detecção de dados nas seguintes fontes de dados, o que poderá exigir serviços de integração de dados:
 - IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud; IBM Kenexa Prove It! Add-ons; IBM Kenexa Rated Behavioral Assessments for Managerial and Leadership Roles on Cloud; IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Enterprise on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Executive for Compensation Consultants on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Executive; IBM Kenexa CompAnalyst Job Description Builder; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Limited for US on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Reporting; IBM Kenexa CompAnalyst Premier on Cloud; IBM Kenexa Compensation Add-On Offerings on Cloud; IBM Kenexa IPAS on Cloud; IBM Kenexa Competency Manager on Cloud; IBM Kenexa Interview Builder on Cloud; IBM Kenexa Predictive Hiring for Hourly Roles; IBM Kenexa Predictive Hiring for Professional and Managerial Roles; IBM Kenexa Predictive Retention; IBM Kenexa Skills Manager on Cloud;

IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud; IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud; IBM Kenexa Talent Frameworks; IBM Kenexa Talent Manager on Cloud; IBM Kenexa Workforce Readiness.

- Acesso com início de sessão único através do Talent Acquisition – A oferta é alojada num ambiente "multi-tenant". A oferta está acessível em dispositivos informáticos, através de um navegador, mediante o IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Idioma – estará apenas disponível em inglês.

Apêndice B

A IBM faculta este Acordo de Nível de Serviço (SLA) aos seus Clientes, sujeito aos seguintes termos. 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.

Este SLA só é aplicável às ofertas do IBM SaaS que contêm os seguintes serviços de componentes e apenas para as funções destes componentes específicos, não para a totalidade da oferta do SaaS:

- IBM Kenexa Brassring on Cloud
- IBM Kenexa Onboard on Cloud
- IBM Connections Social Cloud

Este SLA também se aplica à seguinte oferta do IBM SaaS na sua totalidade:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Definições

- "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- "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.
- "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.
- "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o período de vigência 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.
- "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.
- "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.
- "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- "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.
- "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 por não ter sido cumprido.
- 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.