

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

---

## IBM Kenexa Talent Insights

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.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

### 2. Métricas de Encargos

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

- 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. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente 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 Transação.
- 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, direta ou indiretamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio. 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 Transação.
- Compromisso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de formação relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

### 3. Encargos e Faturação

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

#### 3.1 Configuração

Os encargos de configuração serão especificados num Documento de Transação.

#### 3.2 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, numa base proporcional ("rateado").

#### 3.3 Encargos "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 Transação.

## 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 Faturação 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 faturação contínua, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios IBM, com antecedência de noventa (90) dias, a solicitar o cancelamento do respetivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso 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 efetuar uma encomenda junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

## 5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS por telefone, correio electrónico e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, por conseguinte, são regidos pelos presentes ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio eletrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	<b>Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço:</b> Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	<b>Impacto significativo no negócio:</b> Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
3	<b>Impacto menor no negócio:</b> Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	<b>Impacto mínimo no negócio:</b> Uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 Cookies

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio e outras. A IBM recolhe estas informações com o objetivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, atualizar, corrigir ou eliminar as respetivas informações de contacto.

### 6.2 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 atuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

### 6.3 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.

### 6.4 Processamento de Dados

Para transações 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: Estados Unidos, Holanda e Irlanda.

Dependendo da estrutura de suporte de serviços específica do Cliente, o Cliente aceita também que a IBM possa processar Conteúdo, incluindo Dados Pessoais, além fronteiras para os seguintes países adicionais: 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.

## 6.5 Dados Pessoais/Dados Pessoais Sensíveis

O IBM Kenexa Talent Insights é uma oferta de serviços de recursos humanos, concebida para permitir que o Cliente introduza, gira, ordene e visualize dados de candidatos, recrutamento e funcionários. O serviço é fornecido num ambiente informático de cloud SoftLayer com conectividade de rede privada virtual dedicada. O serviço permite que o Cliente introduza e efectue a gestão de conteúdo que inclua informações que possam ser considerados dados pessoais e dados pessoais sensíveis (PI/SPI) ao abrigo das leis de privacidade aplicáveis:

- Informações de contacto (por exemplo, morada, números de telefone e telemóvel, endereço de correio electrónico)
- Dados Pessoais Sensíveis (por exemplo, número de identificação nacional, data de nascimento, nacionalidade, número de passaporte, etc.)
- Informações de emprego (por exemplo, escolaridade, histórico de trabalho, local de trabalho, remuneração e benefícios, e desempenho)

## 6.6 Definições de Dados

**Origem de Dados de Recursos Humanos (RH)** – Uma origem de dados de RH é uma aplicação de RH única, que inclui origens como, por exemplo, acompanhamento de candidatos, reconhecimento, gestão de aprendizagem, "benchmarking" de remunerações, inquérito de empenho de funcionários, avaliação de funcionários ou Sistemas de Informações de Recursos Humanos (HRIS). Também pode incluir origens utilizadas em conjunto com dados de RH para análise de RH, como sistemas de Gestão de Relações com Clientes (CRM) ou dados financeiros.

**Origem de Dados** – Uma origem de dados é definida como o sistema transaccional de origem original, mesmo se os dados forem exportados de um armazém de dados. Uma origem de dados é suportada por um modelo. Este modelo pode basear-se num modelo existente do IBM Kenexa ou num modelo personalizado criado por serviços. Os modelos personalizados têm de ser desenvolvidos utilizando horas de consultoria como parte do pacote de iniciação ou com blocos de suplementos de compromissos de consultoria.

**Armazém de Dados** – Pode considerar-se um armazém de dados várias origens de dados, consoante o tipo de dados que são extraídos. Uma única origem de dados de um armazém de dados é um ficheiro único ou uma série de até três ficheiros inter-relacionados com menos de 100 colunas orientadas em torno de uma aplicação de RH, tal como acompanhamento de candidatos, reconhecimento, gestão de aprendizagem, "benchmarking" de remunerações, inquéritos de empenho de funcionários, avaliações de funcionários ou HRIS.

## 6.7 Responsabilidades do Cliente

- O Cliente é responsável por manter quaisquer compromissos de confidencialidade de dados para com funcionários ao utilizar o IBM Kenexa Talent Insights.
- O Cliente será obrigado a atribuir tipos de utilizador para restringir o acesso de utilizador aos dados apropriados.
- Quando forem adquiridos compromissos de serviços de integração de dados ou consultoria opcionais, o Cliente é responsável por fornecer recursos e conhecimento especializado de Recursos Humanos (RH) e técnico para suportar a especificação e entrega de dados, bem como para entregar dados de forma atempada com base no calendário de projecto acordado. Os atrasos na entrega de dados podem afectar a implementação de projectos, o custo e os calendários de projectos globais.
- Quando o Cliente confirmar a disponibilidade para iniciar os compromissos do pacote de iniciação, compromissos de consultoria opcionais e/ou compromissos de preparação de dados e o início tiver ocorrido, os serviços (com excepção de actualizações de dados, abordadas num ponto separado abaixo) têm de ser utilizados no prazo de 3 meses ou expirarão. Se forem adquiridos vários compromissos ao mesmo tempo, estes não têm de ser iniciados ao mesmo tempo, mas após ocorrerem inícios individuais, é aplicável o mesmo período de expiração.

- Após a conclusão ou expiração dos serviços, será prestado ao Cliente suporte global. Não será fornecido suporte contínuo pela equipa de consultoria ou dados para além da data de fim do compromisso de serviços. Quando forem adquiridos pacotes de iniciação plurianuais, cada compromisso de consultoria terá um período de compromisso e início comparável. O suporte entre compromissos em pacotes de iniciação plurianuais será fornecido pelo suporte global.
- Quando forem adquiridos compromissos de actualização de dados (quer mensalmente, quer trimestralmente), os dados têm de ser entregues no calendário de projecto acordado e em intervalos de tempo regulares. Os clientes não podem ignorar uma actualização. Quando o período de actualização agendado tiver passado há mais de 5 dias úteis, será considerado utilizado. As actualizações de dados e outros compromissos de serviço não se prolongarão para além do período da subscrição do produto e expirarão automaticamente sem direito a reembolso.
- O Talent Insights destina-se expressamente a análise de dados de RH, pelo que os dados não relacionados com RH só podem ser trazidos para a ferramenta para suportar a análise de dados de RH. É da responsabilidade do Cliente cumprir as directrizes relativamente aos dados apropriados para carregamento.

## Apêndice A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

O IBM Kenexa Talent Insights é uma solução de análise de talentos que ajuda a permitir que os utilizadores obtenham conhecimentos rapidamente a partir dos respectivos dados de recursos humanos.

- Detecção orientada de dados – a capacidade de os utilizadores seleccionarem entre um conjunto de perguntas predefinidas sobre talento para iniciar a análise. As perguntas são baseadas nos modelos de dados de talento utilizados.
- Idioma – disponível em inglês.
- Acesso – o Cliente recebe um ambiente que deve ser utilizado tanto em Produção como em Teste. O Cliente recebe um URL com um nome de utilizador e uma palavra-passe para que cada utilizador possa aceder ao Talent Insights. Os Clientes que tenham adquirido o IBM Kenexa Talent Acquisition, o IBM Kenexa Talent Optimization ou o IBM Kenexa BrassRing on Cloud acederão ao Talent Insights através de um portal de início de sessão único.
- Inclui 10 utilizadores.
- O Cliente é responsável por manter quaisquer compromissos de confidencialidade de dados para com funcionários ao utilizar o IBM Kenexa Talent Insights.

### 2. Ofertas Opcionais

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

O IBM Kenexa Talent Insights Additional User é uma oferta de subscrição que faculta titularidades de Utilizador Autorizado adicionais para além dos 10 utilizadores incluídos na subscrição base.

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
<b>Fase 1 –</b> Definição de Problemas de Negócio	✓	✓	✓	✓ ***		✓
<b>Fase 2 –</b> Recepção de Dados	✓			✓	✓	
<b>Fase 3 –</b> Determinação de Perfis de Dados	✓			✓		
<b>Fase 4 –</b> Transformação de Dados	✓			✓		
<b>Fase 5 –</b> Formação de Dados	✓			✓	✓	
<b>Fase 6 –</b> Personalização de Dados	✓			✓		

	<b>Starter Pack Engagement – Year 1</b>	<b>Starter Pack Engagement – Year 2*</b>	<b>Starter Pack Engagement – Year 3**</b>	<b>Data Preparation Services Engagement</b>	<b>Data File Refresh Engagement</b>	<b>Workforce Consulting Engagement</b>
<b>Fase 7 – Análise e Conhecimentos</b>	✓	✓	✓			✓
<b>Fase 8 – Revisão e Conclusão</b>	✓	✓	✓			✓

\*Os compromissos de pacotes de iniciação de dois anos incluem todos os serviços nos Anos 1 e 2, tal como indicado acima.

\*\*Os compromissos de pacotes de iniciação de três anos incluem todos os serviços nos Anos 1, 2 e 3, tal como indicado acima.

\*\*\*A Fase 1 dos Serviços de Preparação de Dados incluirão APENAS uma "Revisão de Disponibilidade e Necessidades de Dados".

### **Definição das Fases**

#### **a. Fase I (Starter Pack Engagements) – Definição de Problemas de Negócio**

- Reunião de início administrada remotamente
  - Os problemas de negócio específicos do Cliente são definidos e priorizados através de uma colaboração do cliente e de um consultor dedicado da IBM.
  - Identificação de problema(s) chave de negócio, objectivo(s) estratégico(s) e interesses de dados do Cliente para o Talent Insights e identificação de uma única área de análise para o compromisso.

Material para Entrega:

- Apresentação de início e resumo escrito com destaque para os problemas de negócio/objectivos estratégicos e a única área de análise acordada na qual se incidirá o foco do compromisso. Identificação de origens de dados preliminares pela IBM.
- Revisão de disponibilidade e necessidades de dados
  - Atribuição de prioridades a problemas chave de negócio e objectivos estratégicos para seleccionar uma área essencial de análise que o consultor da IBM irá explorar em parceria com o cliente.
  - As três origens de dados incluídas no pacote de iniciação serão estruturadas de forma suficientemente ampla para apoiar a área essencial para análise incluída no compromisso de consultoria, bem como análise de dados orientada para o cliente mais geral.
  - Podem ser suportadas outras áreas de análise através da aquisição de compromissos de consultoria adicionais.
  - Definir elementos de dados a extrair e entregar para as origens de dados acordadas.

Material para Entrega:

- Recomendações sobre a estrutura de dados para a entrega de dados. Estas serão realizadas utilizando modelos já existentes como ponto de partida, sempre que disponível e apropriado.

### \*\*\* Fase I – Para Data Preparation Services Engagement: Revisão de Disponibilidade e Necessidades de Dados

Uma revisão de requisitos de origens de dados e correspondência com modelos de dados da aplicação de RH Talent Insights. (Este serviço não inclui uma reunião de início).

- Definir elementos de dados a extrair e entregar para as origens de dados acordadas.

Materiais para Entrega:

- Recomendações sobre a estrutura de dados para a entrega de dados. Estas serão realizadas utilizando modelos já existentes como ponto de partida, nos casos em que os serviços de dados são contratados sem consultoria. Nos casos em que é adquirida e utilizada consultoria em conjunto com a configuração de dados, podem ser desenvolvidos modelos personalizados.

#### b. Fase II – Recepção de Dados

Disponibilização de ficheiros para processamento pela IBM.

- Origens de dados de terceiros
  - São fornecidos detalhes ao Cliente para transmitir o ficheiro.
  - O Cliente entrega os ficheiros de dados à IBM.
  - Os ficheiros devem ser entregues em modelos de estilo csv previamente definidos pela IBM, seguindo as convenções de nomenclatura de colunas requeridas para campos padrão.
  - Os modelos totalmente personalizados utilizados para suportar uma origem de dados podem ser constituídos por até 3 ficheiros separados, mas relacionados.
  - Cada ficheiro num modelo não poderá exceder 250 MB ou 100 colunas. Se as origens de dados excederem qualquer um dos critérios relacionados com número de ficheiros, tamanho ou número de colunas, estas serão contabilizadas como várias origens de dados e facturadas em conformidade.
  - É necessário fornecer detalhes de demografia e outros detalhes de investigação caso devam ser suportadas hierarquias de dados.
  - A IBM monitoriza e testa as ferramentas de armazenamento e entrega de dados conforme necessário para as actualizações de ficheiros adquiridas.

Materiais para Entrega:

- Confirmação de recepção e conformidade dos ficheiros com os requisitos.
- Origens de dados Kenexa
  - Se existir um conector, os dados serão provisionados e carregados diariamente.

#### c. Fase III – Determinação de Perfis de Dados

A(s) origem(ns) de dados são analisadas e são recolhidas estatísticas e informações acerca de ficheiros, de modo a clarificar a estrutura, o conteúdo, as relações e as regras de derivação dos dados.

- É gerada uma descrição geral da qualidade dos ficheiros de dados, incluindo detalhes de dados em falta, dados incorrectamente formados e dados formatados de forma inconsistente.
- O Cliente é consultado relativamente a dados em falta ou incorrectamente formados e são disponibilizados novos ficheiros de dados, conforme necessário.
- O Cliente é consultado relativamente a regras e procedimentos a implementar nos passos de formação e transformação de dados.
- É efectuada a elaboração de personalização e sinónimos de ficheiros.
- São admissíveis até três passagens nos ficheiros finais por parte do Cliente até que os ficheiros finais sejam aceites para formação.

Materiais para Entrega:

- Os formatos dos ficheiros finais são estabelecidos e o cliente entrega os ficheiros finais. Personalização de formatos de ficheiros documentados.



d. **Fase IV – Transformação de Dados**

A formulação de uma estrutura global em e entre origens de dados.

- O IBM Kenexa analisa as relações de ficheiros entre origens de dados do Kenexa e de terceiros.
- O IBM Kenexa verifica relações chave ascendentes/externas para detecção de conjuntos de dados cruzados.
- O IBM Kenexa formula um protótipo de estrutura de dados global.
- IBM Kenexa valida e testa a estrutura de dados.

Material para Entrega:

- A estrutura de dados global e os passos para transformação são documentados para utilização em carregamentos de dados posteriores pelo Cliente ou pelos Serviços de Dados da IBM, nos quais são adquiridos compromissos de actualização de dados opcionais.

e. **Fase V – Formação de Dados**

Normalização e depuração de origens de dados.

- O IBM Kenexa cria regras de negócio para formação de dados e, em seguida, efectua a mesma. Isto inclui, mas não está limitado a:
  - Identificação de dados em falta e dados do tipo incorrecto num campo (números num campo alfa, data num campo de moeda, etc.) e resolução como o cliente.
  - Aplicação de cabeçalhos de coluna descritivos para campos personalizáveis e conformidade com convenções de nomenclatura para ficheiros padrão.
  - Problemas de estrutura de ficheiros básicos, tal como remoção de títulos de linha, cabeçalhos imbricados, colunas com linhas vazias, linhas vazias, linhas textuais a seguir aos dados, colunas e linhas de resumo, subtópicos e agregações, espaços à direita e à esquerda, e eliminação de dados duplicados.
- Os serviços de dados NÃO irão, sem trabalho contratado adicional, resolver incoerências na formatação de cargos, graus ou outros dados de texto livre que estejam desordenados nos dados de origem, nem irão resolver problemas de qualidade subjacente relacionados com valores em falta, valores de constante, disparidades, categorias influentes, valores atípicos e desvios. Estes problemas são da responsabilidade do cliente, salvo indicação em contrário.
- A IBM confirma o processo e o agendamento para carregamentos de dados recorrentes, se for relevante. A critério do Cliente, podem ser adquiridos em separado compromissos de actualização de dados adicionais.

Material para Entrega:

- Documentação dos passos de depuração de dados efectuados e dos ficheiros depurados prontos para carregamento.

f. **Fase VI – Personalização de Dados**

As especificações de personalização de dados recolhidas e implementadas na fase I de integração de dados de origem são implementadas, incluindo a adição ou modificação de sinónimos, agrupamentos de dados, agregações predefinidas e perguntas predefinidas.

- Os ficheiros de dados são testados.
- A IBM recolhe, documenta e implementa personalizações.
- O IBM Data Integration transfere o processo para consultoria.

Materiais para Entrega:

- Confirmação de testes e personalização

g. **Fase VII – Análise e Conhecimentos**

- Partilha de conhecimentos relacionados com problemas de negócio/objectivos estratégicos, conforme identificados no início.
- Demonstração e partilha de melhores práticas no Talent Insights para ajudar o cliente a tirar máximo partido da ferramenta.

- Chamadas semanais durante 5 semanas consecutivas com os utilizadores e a equipa de projecto do Talent Insights para debater conhecimentos relacionados com o problema de negócio/objectivo estratégico.

Materiais para Entrega:

- Análise de perguntas relevantes para o problema de negócio/objectivo estratégico identificado e resumo de resultados numa apresentação a entregar ao cliente. Manual de referência de dados que descreve os campos de dados do cliente disponíveis na ferramenta. Apresentação de formação para ajudar o cliente a compreender a funcionalidade específica do respectivo problema de negócio/objectivo estratégico definido.

#### h. **Fase VIII – Revisão e Conclusão**

- Apresentação Executiva (disponibilizada remotamente) sobre as conclusões da análise através do Talent Insights para o problema de negócio e o objectivo estratégico.
- Transição do cliente para o suporte global e fornecimento de detalhes sobre como adquirir serviços incrementais, conforme necessário.

Materiais para Entrega:

- Apresentação executiva baseada nas conclusões do Talent Insight para o problema de negócio e o objectivo estratégico identificados durante a chamada de início, incluindo orientação relativamente a interpretações apropriadas/inapropriadas de dados, recomendações relativamente a potenciais acções, soluções e sugestões de passos seguintes.

### **2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Período de Um Ano**

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de Um Ano pode ser adquirido como um serviço de Configuração. É composto por um pacote de serviços (descritos na tabela acima), concebido para auxiliar novos clientes no processo de integração. Os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócio, identificar origens de dados (conforme definido na secção 6.6) para suportar a análise de perguntas chave de negócio, a preparação inicial e carregamento único de três origens de dados, fornecimento de formação sobre o produto e orientação na condução de conhecimentos e recomendações. Salvo indicação específica em contrário, todos os serviços, incluindo a chamada de início, são prestados remotamente.

### **2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Período de Dois Anos**

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de Dois Anos pode ser adquirido como um serviço de Configuração. É composto por um pacote de serviços (descritos na tabela acima), concebido para auxiliar novos clientes no processo de integração. No pacote Year One, os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócio, identificar origens de dados (conforme definido na secção 6.6) para suportar a análise de perguntas chave de negócio, a preparação inicial e o carregamento único de três origens de dados, fornecimento de formação sobre o produto e orientação na condução de conhecimentos e recomendações.

No pacote Year Two, são fornecidos serviços de consultoria adicionais para suportar a identificação e a análise de problemas de negócio contínuas ou incrementais. A configuração de novas origens de dados ou o recarregamento de dados não estão incluídos, excepto se forem adquiridos serviços de actualização ou preparação de dados opcionais adicionais. Salvo indicação específica em contrário, todos os serviços são prestados remotamente, incluindo a chamada de início.

### **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Período de Três Anos**

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de Três Anos pode ser adquirido como um serviço de Configuração. É composto por um pacote de serviços (descritos na tabela acima), concebido para auxiliar novos clientes no processo de integração. No pacote Year One, os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócio, identificar origens de dados (conforme definido na secção 6.6) para suportar a análise de perguntas chave de negócio, a preparação inicial e o carregamento único de três origens de dados, fornecimento de formação sobre o produto e orientação na condução de conhecimentos e recomendações.

Nos pacotes Year Two e Year Three, são fornecidos serviços de consultoria adicionais para suportar a identificação e a análise de problemas de negócio contínuas ou incrementais. A configuração de novas origens de dados ou o recarregamento de dados não estão incluídos, excepto se forem adquiridos

serviços de actualização ou preparação de dados opcionais adicionais. Salvo indicação específica em contrário, todos os serviços são prestados remotamente, incluindo a chamada de início.

## **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement**

O IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation pode ser adquirido como um serviço de Configuração ou de Configuração "On Demand" (descrito na tabela acima) composto pela configuração e carregamento únicos de uma origem de dados de RH (conforme definido na secção 6.6). Quando não existe um modelo de dados do Talent Insights existente, os serviços de integração de dados têm de ser adquiridos em conjunto com serviços de consultoria.

## **2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement**

O IBM Kenexa Talent Insights Consulting pode ser adquirido como um serviço de Configuração ou de Configuração "On Demand" (descrito na tabela acima) e inclui a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócio, identificar origens de dados (conforme definido na secção 6.6) para suportar a análise de perguntas chave de negócio, fornecimento de formação sobre o produto e orientação na condução de conhecimentos e recomendações. A configuração de novas origens de dados ou o recarregamento de dados não estão incluídos, excepto se forem adquiridos serviços de actualização ou preparação de dados opcionais. Salvo indicação específica em contrário, todos os serviços são prestados remotamente, incluindo a chamada de início.

## **2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement**

O IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh pode ser adquirido como um serviço de Configuração ou de Configuração "On Demand" (constituído por um carregamento de uma origem de dados de RH), conforme definido na secção 6.6. Actualizações de ficheiros correspondem ao carregamento de dados novos ou incrementais para uma origem de dados configurada como parte do Services Starter Pack Engagement ou Data Preparation Services Engagement autónomo.

Os serviços incluídos nas actividades de actualização de ficheiros de dados são descritos abaixo:

- Os serviços são compostos pelas fases do IBM Kenexa Talent Insights Data Integration – as fases de recepção de dados, determinação de perfis, transformação e formação de dados incluídas na configuração de ficheiros.
- A utilização de compromissos de actualização de dados requer a aquisição prévia do Data Preparation Services Engagement para que a origem de dados seja actualizada e o cumprimento estrito de estruturas de ficheiros anteriormente configuradas.
- Os serviços de actualização de ficheiros de dados que ultrapassem este âmbito, incluindo, mas não se limitando a alterações de estruturas de dados, alterações a regras de depuração de dados e alterações à personalização de dados efectuada na determinação de perfis de dados, podem ser contratados em separado através de uma Definição de Trabalho.

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a favor do Cliente.

### 1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação 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 fatura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS 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.
- d. **Tempo de Inatividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspetos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
  - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
  - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
  - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
  - Falha na adoção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
  - Conformidade da IBM com quaisquer conceções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afetou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter uma 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. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente pode apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.
- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transação de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então atual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objeto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

### 3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reclamação)
93,0% – 99,2%	5%
Inferior a 93%	10%

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos	= 5% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98,8% durante o Mês Contratado
---	---

### 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, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efetuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.