

IBM Kenexa Talent Insights

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/>.

Em caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao pedir, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o contrato completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes 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 sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- 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 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 com acesso exclusivo do IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação), 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.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos de Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

3.2 Encargos Mensais Parciais

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

3.3 Encargos Sob Demanda

Opções Sob Demanda serão faturadas no mês que a opção sob demanda for solicitada pelo Cliente, no encargo definido no Documento de Transação.

4. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do IBM SaaS inicia na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por telefone e um sistema de relatórios de problemas on-line. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer tipo de suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e, portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 1 dia útil
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 2 dias úteis

6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

6.1 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

6.2 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos se baseiam no(s) local(is) que o Cliente identificar 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 tais informações atualizadas e por informar quaisquer mudanças à IBM.

6.3 Dados Normativos

Não obstante qualquer disposição em contrário, apenas para propósitos de pesquisa, análises e relatórios normativos, a IBM pode reter e usar o conteúdo do Cliente fornecido à IBM nos termos destes TOU no formato agregado e anônimo (isto é, de forma que o Cliente não possa ser identificado como a origem dos dados confidenciais e de forma que as informações de identificação pessoal que permitam a identificação de funcionários individuais e/ou candidatos sejam removidas). As disposições desta seção sobreviverão à rescisão ou expiração da transação.

6.4 Processamento de Dados

Para transações executadas em todos os Estados Membros da União Europeia, Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça, se aplicam os termos a seguir:

O Cliente concorda que a IBM possa processar o Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além da fronteira de um país para os seguintes países: Holanda, Irlanda e EUA.

Dependendo da estrutura de suporte específica do Cliente, o Cliente também concorda que a IBM pode processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, além da fronteira de um país para os seguintes locais adicionais: Austrália, Brasil, Canadá, China, França, Finlândia, Alemanha, Hong Kong, Japão, Nova Zelândia, América Latina, México, Holanda, Polônia, Cingapura, África do Sul, Espanha, Suécia e Suíça.

O Cliente concorda que a IBM pode, mediante aviso prévio, alterar esta lista de locais quando determinar razoavelmente que isso é necessário para a provisão do IBM SaaS.

Quando os US-EU e US-Swiss 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 firmar contratos separados, não modificados, padrão EU Model Clause, em suas funções correspondentes de acordo com a Decisão da Comunidade Europeia 2010/87/EU com as cláusulas opcionais removidas. Todos os litígios ou responsabilidades oriundas desses contratos, mesmo se realizados pelas afiliadas, serão tratados pelas partes como se a disputa ou responsabilidade tivesse surgido entre elas sob os termos deste Contrato.

6.5 Informações Pessoais/Informações Pessoais Sigilosas

O IBM Kenexa Talent Insights é uma oferta de serviços de recursos humanos projetada para permitir que o Cliente insira, gerencie, classifique e visualize dados do candidato, da contratação e do funcionário. O serviço é fornecido em um ambiente de computação em nuvem SoftLayer com conectividade de rede privada virtual dedicada. O serviço permite que o Cliente insira e gerencie conteúdo com informações que podem ser consideradas Informações Pessoais e Informações Pessoais Sigilosas (PI/SPI) nos termos das leis de privacidade aplicáveis:

- Informações de Contato (por exemplo: endereço, números de telefone e celular, e-mail)
- Informações Pessoais Sigilosas (por exemplo: número de identidade, data de nascimento, cidadania, número do passaporte, etc.)
- Informações Profissionais (por exemplo: grau de escolaridade, histórico profissional, local de trabalho, salário e benefícios, e desempenho)

6.6 Definições de Dados

Uma Fonte de Dados de Recursos Humanos ("Fonte de Dados de RH") **suportado nos compromissos de serviço** é limitado por dois critérios:

- a. **Tamanho** – Arquivos individuais dentro de uma origem de dados pode ter até 100 colunas, 2 milhões de linhas e 1 GB de dados. Cada fonte de dados pode conter até três arquivos individuais originários do mesmo aplicativo. Cada origem de dados pode conter até três arquivos individuais relacionados do mesmo aplicativo.

Embora sejam suportadas até 100 colunas, para a experiência ideal, recomenda-se arquivos de 70 colunas ou menos.

- b. **Aplicativo de RH** – Uma fonte de dados única é aquela extraída de um único aplicativo de RH, tais como rastreamento de candidato, reconhecimento, gerenciamento de aprendizado, benchmarking de compensação, pesquisa de opinião sobre contratação de funcionários, avaliação de funcionários ou Sistema de Informações de Recursos Humanos (HRIS). Ele também pode incluir origens usadas em combinação com dados do RH para a análise de dados para RH, como sistemas de Gestão de Relacionamento com o Consumidor (CRM) ou dados financeiros.

Um aplicativo de RH é definido como o sistema original de transação - mesmo se os dados forem exportados de um depósito de dados. Uma fonte de dados única de um depósito de dados deve se ajustar aos mesmos critérios que uma fonte de dados única conforme a definição acima.

A entrega da fonte de dados é suportada por uma estrutura de dados. Isso pode se basear em um modelo IBM Kenexa existente ou em um formato customizado construído por serviços. Formatos customizados devem ser desenvolvidos usando as horas de consultoria entregues como parte de um pacote inicial ou com blocos complementares de compromissos de consultoria.

6.7 Responsabilidades do Cliente

- O Cliente é responsável pela manutenção de quaisquer promessas de confidencialidade de dados feitas aos funcionários ao usar o IBM Kenexa Talent Insights.
- O Cliente será obrigado a designar tipos de usuário a fim de restringir o acesso do usuário aos dados apropriados.
- Quando compromissos de serviços opcionais de integração de dados ou de consultoria forem adquiridos, o Cliente será responsável por fornecer o conhecimento apropriado sobre assunto, seja ele técnico ou de recursos humanos (RH), além dos recursos para dar suporte à especificação e à entrega de dados, bem como pela entrega de dados de maneira oportuna com base no cronograma de projeto acordado. Atrasos na entrega de dados podem impactar a implementação de projetos, cronogramas gerais de projeto e custos.
- Quando o Cliente confirmar que está pronto para começar os compromissos de pacotes iniciais, os compromissos opcionais de consultoria e/ou que os compromissos de preparação de dados e inicialização ocorreram, os serviços (com exceção do serviço de atualizações de dados abordado em um ponto separado abaixo) deverão ser usados dentro do período definido ou expirarão. Esse período para compromissos Básicos é de 3 meses. Esse período para compromissos Plus é de 4 meses. Vários compromissos adquiridos ao mesmo tempo não precisam começar ao mesmo tempo, mas depois que os inícios individuais tiverem ocorrido, o mesmo período de expiração se aplica.
- Após os serviços terem sido concluídos ou terem expirado, o Cliente será suportado pelo suporte global. Nenhum suporte contínuo será fornecido pelas equipes de dados ou de consultoria após o final do compromisso de serviços. Quando pacotes iniciais plurianuais forem adquiridos, cada compromisso de consultoria terá um período equivalente de inicialização e de compromisso. O suporte entre compromissos em pacotes de iniciais plurianuais será fornecido pelo suporte global.
- Quando compromissos de atualização de dados forem adquiridos (sejam mensais ou trimestrais), os dados deverão ser entregues em intervalos regulares no cronograma de projeto acordado. Clientes não podem ignorar uma atualização. Ela será considerada usada quando o período de atualização agendado tiver ultrapassado 5 dias úteis. Atualizações de dados e outros compromissos de serviços não se estenderão além do período de subscrição do produto e expirarão automaticamente sem reembolso.
- O Talent Insights foi expressamente concebido para análise de dados de RH, de modo que os dados que não sejam de RH só possam ser introduzidos na ferramenta como apoio à análise de dados de RH. É responsabilidade do Cliente aderir às orientações com relação aos dados que são apropriados para carregar.

7. Conteúdo do Twitter no Talent Insights fornecido pelo Watson Analytics

7.1 Definições

- a. **Relatório de Análise** – significa os resultados ou produtos criados pelos aplicativos do Cliente no IBM SaaS a partir do processo analítico e informações derivadas do Conteúdo do Twitter. Estes resultados podem não ter Conteúdo do Twitter, embora possam ter conteúdo que remonte ao Conteúdo do Twitter, como termos de busca e referências ao assunto dos Tweets.
- b. **ID de Tweet** – significa um número de identificação exclusivo gerado para cada Tweet.
- c. **Tweets** – significa uma postagem pública com um corpo de texto de não mais de 140 caracteres feita por qualquer usuário final do serviço Twitter.
- d. **Conteúdo do Twitter** – significa Tweets, IDs de Tweet, informações do perfil público do usuário final do Twitter e quaisquer outros dados e informações do Twitter disponibilizados para o Cliente.

7.2 Uso do Conteúdo do Twitter

O Cliente não deverá receber nenhum acesso ao Conteúdo bruto do Twitter. O IBM SaaS fornece meios para o Cliente selecionar e usar Conteúdo do Twitter exclusivamente dentro do IBM SaaS com o único propósito de conduzir análise no Conteúdo do Twitter e de produzir Relatórios de Análise.

O Conteúdo do Twitter não pertence à IBM e não é controlado por ela. O Conteúdo do Twitter pode incluir materiais que sejam ilegais, imprecisos, enganosos, indecentes ou censuráveis. A IBM ou seus fornecedores não têm qualquer obrigação de revisar, filtrar, verificar, editar ou remover qualquer Conteúdo do Twitter. Porém, a IBM ou seus fornecedores de acordo com seus critérios exclusivos, podem fazê-lo. O Cliente deve utilizar a funcionalidade oferecida pela IBM para excluir ou modificar prontamente qualquer Conteúdo do Twitter que possa estar armazenado no IBM SaaS. O Cliente terá o direito de fazer download e remover o Relatório de Análise do IBM SaaS.

7.3 Volume de Dados do Twitter

Clientes são limitados ao seguinte:

- 50.000 Tweets por conjunto de dados

7.4 Restrições no Conteúdo do Twitter

O Cliente não deverá:

- Usar Conteúdo do Twitter em violação a qualquer lei aplicável, incluindo, mas não se limitando a leis de privacidade, ou para quaisquer propósitos não autorizados ou impróprios.
- Usar Conteúdo do Twitter fornecido como parte do IBM SaaS para executar análise em um pequeno grupo de indivíduos ou um único indivíduo para qualquer propósito ilegal ou discriminatório.
- Usar o Conteúdo do Twitter fornecido como parte do IBM SaaS para executar análise a ser incluída como uma parte de uma rede de publicidade.
- Usar o Conteúdo do Twitter para produzir uma análise que executa uma série de medições regulares e temporais, feitas usando as mesmas metodologias, ou metodologias semelhantes, com o propósito de comparar o desempenho de um programa de televisão ao longo do tempo, ou com relação a um conjunto ou subconjunto definido de outros programas de televisão.
- Usar quaisquer métricas agregadas do usuário do Twitter, tais como número de usuários ou contas, obtidas ao acessar e usar o Conteúdo do Twitter como parte do IBM SaaS para qualquer propósito.
- Usar o Conteúdo do Twitter para qualquer outro propósito, exceto para o propósito limitado permitido no IBM SaaS.

7.5 Rescisão pela IBM

O uso do Conteúdo do Twitter pelo Cliente cessará após a rescisão do IBM SaaS.

Não obstante as disposições acima, além dos direitos de suspensão e rescisão no Contrato, a IBM pode cessar o fornecimento de acesso ao Conteúdo do Twitter a qualquer momento, sem aviso prévio e sem a obrigação de fornecer reembolso, crédito ou outra compensação ao Cliente.

7.6 Isenção de Responsabilidade de Garantia e Indenização pelo Conteúdo do Twitter

ESSE AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE DE GARANTIA PODE NÃO SER VÁLIDA EM ALGUMAS JURISDIÇÕES E O CLIENTE PODE TER DIREITOS DE GARANTIA DE ACORDO COM A LEI QUE NÃO PODEM SER RENUNCIADOS OU REJEITADOS. A IBM NÃO CONCEDE E REPELE TODAS E GARANTIAS, EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, NÃO INFRAÇÃO, PROPRIEDADE E QUAISQUER GARANTIAS PROVENIENTES DO CURSO DA NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL EM CONEXÃO COM O CONTEÚDO DO TWITTER. A IBM NÃO GARANTE QUE O ACESSO AO CONTEÚDO DO TWITTER SERÁ ININTERRUPTO OU LIVRE DE ERROS. ESSA RENÚNCIA DE RESPONSABILIDADE DE GARANTIA PODE NÃO SER VÁLIDA EM ALGUMAS JURISDIÇÕES E O CLIENTE PODE TER DIREITOS DE GARANTIA SOB A LEI QUE NÃO PODEM SER RENUNCIADOS OU REJEITADOS. QUALQUER GARANTIA SERÁ CONCEDIDA APENAS POR TRINTA (30) DIAS A PARTIR DA DATA EFETIVA DESTE CONTRATO (A MENOS QUE A LEI ESTABELEÇA DE OUTRA FORMA). NENHUMA

OBRIGAÇÃO DA IBM EM INDENIZAR O CLIENTE NOS TERMOS DO CONTRATO SE APLICARÁ AO ACESSO E USO DO CONTEÚDO DO TWITTER PELO CLIENTE.

7.7 Uso pelo Governo dos EUA

O Conteúdo do Twitter é um "item comercial" conforme o termo está definido no título 48 do Código de Regulamentação Federal estadunidense ("48 C.F.R.") 2.101, consistindo em "software de computador comercial" e "documentação de software de computador comercial" conforme tais termos são usados no 48 C.F.R. 12.212. Qualquer uso, modificação, trabalho derivado, reprodução, liberação, desempenho, exibição, divulgação ou distribuição do Conteúdo do Twitter por qualquer entidade governamental é proibido, exceto conforme expressamente permitido pelos termos deste Contrato. Ademais, qualquer uso pelas entidades do governo dos EUA deve estar de acordo com o 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 até 227.7202-4. Se o Cliente usar o Conteúdo do Twitter dentro da competência oficial do Cliente como um funcionário ou representante de uma entidade governamental estadual ou local dos EUA e o Cliente for legalmente incapaz de aceitar a jurisdição, foro ou outras cláusulas aqui contidas, então essas cláusulas não se aplicarão a tal entidade, a não ser na medida exigida pelas leis aplicáveis. O Contratado/fabricante é o Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apêndice A

1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

O IBM Kenexa Talent Insights é uma solução de análise de aptidões que ajuda a capacitar os usuários a rapidamente extrair conhecimento de seus dados de recursos humanos.

- Descoberta de dados orientada – a capacidade dos usuários de selecionar a partir de um conjunto de perguntas sobre aptiões predefinidas para iniciar a análise. As perguntas são baseadas nos modelos de dados das aptidões que são utilizadas.
- Idioma – disponível em inglês.
- Acesso – o Cliente recebe um ambiente que deve ser usado tanto para Produção quanto para Teste. O Cliente recebe uma url com um nome de usuário e uma senha para cada usuário acessar o Talent Insights. Os Clientes que tiverem adquirido o IBM Kenexa Talent Acquisition, o IBM Kenexa Talent Optimization ou o IBM Kenexa BrassRing on Cloud terão acesso ao Talent Insights através de um portal de início de sessão unificado (SSO).
- Inclui 10 usuários.
- Conteúdo do Twitter
- O Cliente é responsável pela manutenção de quaisquer promessas de confidencialidade de dados feitas aos funcionários ao usar o IBM Kenexa Talent Insights.
- O limite máximo para arrastar e soltar arquivos de carregamentos para o Talent Insights são de até 10.000.000 linhas e 512 colunas. O tamanho do arquivo pode ser até 4 GB.

Recomenda-se que os usuários carreguem arquivos com menos de 70 colunas para uma experiência analítica ideal.

2. Ofertas Opcionais

2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

O IBM Kenexa Talent Insights Additional User é uma oferta de subscrição que fornece autorizações de Usuário Autorizado adicionais acima dos 10 usuários incluídos na subscrição básica.

2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

	Pacote Inicial – Ano 1	Pacote Inicial – Ano 2*	Pacote Inicial – Ano 3**	Serviço de Preparação de Dados	Atualização de Arquivos de Dados	Consultoria de Força de Trabalho	Upgrade dos Serviços #
Fase 1 – Definição de Problema de Negócios	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
Fase 2 – Recebimento de Dados	✓			✓	✓		
Fase 3 – Criação de Perfil de Dados	✓			✓			✓
Fase 4 – Transformação de Dados	✓			✓			✓
Fase 5 – Modelagem de Dados	✓			✓	✓		

	Pacote Inicial – Ano 1	Pacote Inicial – Ano 2*	Pacote Inicial – Ano 3**	Serviço de Preparação de Dados	Atualização de Arquivos de Dados	Consultoria de Força de Trabalho	Upgrade dos Serviços #
Fase 6 – Customização de Dados	✓			✓			
Fase 7 – Análise e Insights	✓	✓	✓			✓	✓
Fase 8 – Revisão e Conclusão	✓	✓	✓			✓	✓

*O Pacote Inicial de 2 Anos inclui todos os serviços dos Anos 1 e 2, conforme indicado acima.

**O Pacote Inicial de 3 Anos inclui todos os serviços dos Anos 1, 2 e 3, conforme indicado acima.

***A Fase 1 do Serviço de Preparação de Dados incluirá APENAS uma 'Necessidades de Dados e Revisão de Disponibilidade'.

Upgrade dos Serviços **só podem ser comprados** em combinação com um pacote básico de serviços de um ano.

O Talent Insights é um produto único com diversos recursos nomeados, incluindo Explore, Predict e Assemble. Os pacotes de serviços estão focados em preparação de dados, consultoria e treinamento específicos para recursos nomeados dentro do produto.

- Os recursos Explore alavancam a tecnologia cognitiva para descobrir e elevar padrões e relacionamentos em dados e facilitar a interação da língua natural para gerar visualizações customizáveis.
- Os recursos Predict alavancam algoritmos sofisticados para entregar prognósticos baseados em campos de dados de objetivos iniciais.
- Os recursos Assemble permitem que os usuários compartilhem o que descobriram e coletaram através dos recursos Explore e Predict.

Definição de Fases:

a. Fase I (Pacote Inicial)

Definição de Problema de Negócios

- Reunião inicial administrada remotamente
 - Problemas de negócios específicos do Cliente são definidos e priorizados por meio da colaboração do Cliente e da consultoria dedicada da IBM.
 - Identificação de problemas de negócios essenciais, objetivos estratégicos e interesses de dados do Cliente para os recursos Explore e Predict do Talent Insights e a identificação de uma área única de análise para o compromisso.

Entregáveis:

- A apresentação inicial e o resumo por escrito descrevendo problemas de negócios/objetivos estratégicos e uma área única de análise para Explore e Predict são acordados e serão o foco do compromisso do Explore e do Predict. Identificação de Fontes de Dados de RH preliminares pela IBM.
- Necessidades de Dados e Revisão de Disponibilidade
 - Priorização de problemas de negócios essenciais e objetivos estratégicos para selecionar uma área essencial de análise para a qual um consultor IBM e o Cliente farão uma parceria para analisar dentro do Explore.
 - As três Fontes de Dados de RH incluídas no Pacote Inicial do Explore serão estruturadas de forma ampla o suficiente para suportar a área essencial para análise incluída no compromisso de consultoria, bem como uma análise mais geral orientada para o Cliente. Essas Fontes de Dados de RH também servirão de fonte subjacente para análises do Predict.

- Áreas adicionais de análise podem ser suportadas por meio da compra de compromissos de consultoria adicionais.
- Definição de elementos de dados a serem extraídos e entregues para as Fontes de Dados de RH acordadas.
- **Apenas Pacotes Iniciais Plus**
Escolha do(s) cenário(s) que possa(m) servir de teste do ambiente de autoatendimento de prognóstico para a integração de dados bem-sucedida.
Entregáveis:
 - Recomendações sobre a estrutura de dados para entrega de dados. Isso será feito usando modelos pré-existentes como ponto de partida onde disponível e apropriado.

*** Fase I – Para Serviços de Preparação de Dados

Necessidades de Dados e Revisão de Disponibilidade

- Uma revisão dos requisitos das Fontes de Dados de RH e correspondência com modelos de dados do aplicativo Talent Insights HR. (Este serviço não inclui uma reunião inicial).
- Definição de elementos de dados a serem extraídos e entregues para as Fontes de Dados de RH acordadas.

Entregáveis:

- Recomendações sobre a estrutura de dados para entrega de dados. Isso será feito usando modelos pré-existentes como ponto de partida quando serviços de dados forem contratados sem consultoria. Quando a consultoria for comprada e utilizada em combinação com configuração de dados, modelos customizados poderão ser desenvolvidos.

b. Fase II – Recebimento de Dados

Entrega de arquivos para processamento pela IBM.

- Fontes de Dados de RH de Terceiros
 - São fornecidos para o Cliente os detalhes para a transmissão do arquivo.
 - O Cliente entrega arquivos de dados para a IBM.
 - Os arquivos devem ser entregues em modelos de estilo csv predefinidos pela IBM, seguindo as convenções de nomenclatura de coluna necessárias para campos padrão.
 - Modelos totalmente customizados usados para suportar uma Fonte de Dados de RH podem consistir em até 3 arquivos distintos, porém relacionados.
 - Cada arquivo contido em um modelo pode conter até 1 GB, 100 colunas ou 2 milhões de linhas. Se as Fontes de Dados de RH excederem qualquer um dos critérios para número de arquivos, tamanho ou número de coluna, elas serão contadas como Fontes de Dados de RH múltiplas e cobradas de acordo.
Recomenda-se que os usuários carreguem arquivos com menos de 70 colunas para uma experiência analítica ideal.
 - Demográficos e outros detalhes de drill down devem ser fornecidos caso hierarquias de dados devam ser suportadas.
 - A IBM monitora e testa entrega de dados e ferramentas de armazenamento, conforme necessário para as atualizações de arquivo adquiridas.

Entregáveis:

- Confirmação de recebimento e conformidade do arquivo com os requisitos.
- Fontes de Dados de RH do Kenexa
 - Se existir um conector, os dados serão fornecidos e carregados diariamente.

c. **Fase III – Criação de Perfil de Dados**

As Fontes de Dados de RH são revisadas e são coletadas estatísticas e informações sobre os arquivos para esclarecer a estrutura, o conteúdo, os relacionamentos e as regras de derivação dos dados.

- Uma visão geral da qualidade do arquivo de dados é gerada incluindo detalhes de dados ausentes, dados malformados e dados formatados de maneira inconsistente.
- O Cliente é consultado no caso de dados ausentes ou malformados e novos arquivos de dados são entregues conforme necessário.
- O Cliente é consultado sobre regras e procedimentos a serem implementados nas etapas de modelagem e transformação de dados.
- É feito um esboço dos sinônimos e da customização dos arquivos.
- **Apenas Pacotes Iniciais Plus**
 - Execução da análise dos dados disponíveis e da prontidão dos dados para criar um modelo prognóstico executável. Isso inclui uma consulta de:
 - (i) Cobertura – determina se há dados disponíveis para cobrir os diferentes tipos de entradas que podem levar a um resultado.
 - (ii) Objetivo de Qualidade – para o cenário prognóstico, determina se as variáveis de objetivo têm qualidade alta o suficiente para servirem de indicador. Por exemplo, se o Cliente deseja consultar a rotatividade voluntária ou a rotatividade reprovável, ele deve preencher os registros indicando quais rotatividades voluntárias ou reprováveis devem ser incluídas.
 - (iii) Qualidade de Entrada – determina o nível de qualidade das variáveis de entrada. Para aquelas de baixa qualidade, com base em hipóteses, determina se esses problemas de qualidade serão uma dificuldade.
 - (iv) Identifica entradas essenciais com base nas hipóteses do Cliente (por exemplo, o Cliente acha que a compensação é o motivador de atritos de baixa estabilidade, portanto, é necessário ter certeza de que há uma boa cobertura de dados de compensação).
 - Carregamento de dados no Talent Insights Prediction e consulta de pontuações de qualidade.
 - (i) Se o número total de valores ausentes para qualquer coluna for maior que 25%, a IBM eliminará a coluna (se ela não for importante) ou criará um valor padrão no lugar dos valores ausentes para preencher completamente a coluna.
 - (ii) Se o número total de valores ausentes for menor que 25%, a IBM decidirá se é aceitável permitir que o Watson Analytics impute o valor por meio de média. Se isso não for aceitável, a IBM configurará os valores ausentes para os valores padrão, se possível.
 - (iii) Se for detectado um desequilíbrio de classes dentro da coluna Objetivo, a IBM determinará se isso afetará negativamente o modelo.
 - (iv) A IBM avaliará valores discrepantes para ver se os mesmos são erros ou se são valores discrepantes verdadeiros e, depois, determinará se os valores discrepantes são mínimos ou grandes o suficiente para influenciar potencialmente o modelo.
 - (v) Considerar o impacto negativo dos dados defasados na coluna Objetivo no modelo de dados.
- Até três mudanças em arquivos finais são permitidas na parte do Cliente antes dos arquivos finais serem aceitos para modelagem.

Entregáveis:

- Os formatos dos arquivos finais são estabelecidos e o Cliente entrega os arquivos finais. Customização de formatos de arquivos documentados.

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

A formulação de uma estrutura geral dentro e entre Fontes de Dados de RH.

- O IBM Kenexa revisa relacionamentos de arquivos entre Kenexa e Fontes de Dados de RH de terceiros.
- O IBM Kenexa verifica relacionamentos de chave primária/extrangeira essenciais para descoberta de conjuntos de dados cruzados.
- O IBM Kenexa formula protótipo de estrutura geral de dados.
- O IBM Kenexa valida e testa a estrutura de dados.
- **Apenas Pacotes Iniciais Plus**
 - Enriquecimento do modelo de dados preditivo
 - (i) Criação de variáveis de classificação para servirem de objetivos adicionais.
 - (ii) Criação de variáveis de classificação para entradas essenciais.
 - Pré-execução e verificação do modelo preditivo – execução do modelo, revisão de resultados e refinamento.
 - Avaliação dos resultados preditivos e, conforme necessário:
 - (i) Criação de objetivos melhores.
 - (ii) Eliminação de correlações óbvias.
 - (iii) Nova execução do modelo preditivo e verificação de resultados.

Entregáveis:

- A estrutura geral de dados e as etapas para transformação são documentadas para uso em carregamentos de dados subsequentes pelo Cliente ou pelos Serviços de Dados da IBM quando compromissos de atualização de dados opcionais forem adquiridos.

e. **Fase V – Modelagem de Dados**

A normalização e a limpeza de Fontes de Dados de RH

- O IBM Kenexa cria regras de negócios para a modelagem de dados e, em seguida, executa a mesma. Isso inclui, mas não se limita a:
 - Identificação de dados ausentes e de tipos incorretos de dados em um campo (números em um campo alfa, data em um campo de moeda, etc.) e resolução com o Cliente.
 - Imposição de cabeçalhos de coluna descritivos para campos customizados e de conformidade com as convenções de nomenclatura para arquivos padrão.
 - Problemas básicos de estrutura de arquivo, tais como remoção de títulos de linhas, cabeçalhos aninhados, colunas de linhas vazias, linhas vazias, linhas textuais seguinte aos dados, linhas e colunas de resumo, subtotais e agregações, espaços à esquerda e à direita e deduplicação de dados.
- Sem a aquisição do Pacote Inicial Plus ou de contratação de trabalho adicional, os serviços de dados NÃO abordarão inconsistências na formatação de cargos, grau de escolaridade ou outros dados de texto livre não governados nos dados de origem, nem abordará problemas de qualidade subjacentes relacionados a valores ausentes, valores constantes, desequilíbrio, categorias influentes, valores discrepantes e assimetria. Isso tudo é responsabilidade do Cliente, a menos que seja observado de outra forma.
- A IBM confirma o processo e o cronograma de carregamentos de dados recorrentes, se relevante. A critério do Cliente, compromissos de atualização de dados adicionais podem ser adquiridos separadamente.

Entregáveis:

- Documentação das etapas de limpeza de dados executadas e dos arquivos limpos prontos para carregamento.

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

Especificações de customização de dados coletadas e implementadas na fase I da integração de Fontes de Dados de RH são implementadas incluindo a adição ou modificação de sinônimos, agrupamentos de dados, agregações padrão e questões predefinidas.

- Os arquivos de dados são testados.
- A IBM coleta, documenta e implementa customizações.
- O serviço de Integração de Dados da IBM passa o projeto para a consultoria.

Entregáveis:

- Confirmação de teste e customização

g. **Fase VII – Análise e Insights**

- Compartilhamento de insights relacionados a problemas de negócios/objetivos estratégicos, conforme identificado na inicialização.

- **Apenas Pacotes Iniciais Plus**

Os Insights se baseiam no uso dos recursos Explore, Predict e Assemble.

- Demonstração e compartilhamento de melhores práticas no Talent Insights para ajudar o Cliente a aproveitar o máximo possível da ferramenta.

- **Apenas Pacotes Iniciais Plus**

Inclui demonstração e melhores práticas para os recursos Predictive e Assemble.

- **Somente Starter Pack Plus**

Consultoria e assistência para configuração de painéis do Assemble e treinamento para recursos do Assemble.

- Chamadas semanais por 5 semanas consecutivas com usuários do Talent Insights e equipe de projetos para discutir insights relacionados a problemas de negócios/objetivos estratégicos.

Entregáveis:

- Análise de questões relevantes para os problemas de negócios/objetivos estratégicos identificados e um resumo dos resultados em uma apresentação a ser entregue ao Cliente. Guia de referência de dados descrevendo os campos de dados do Cliente disponíveis na ferramenta. Apresentação de treinamento para ajudar o Cliente a entender a funcionalidade específica para os problemas de negócios/objetivos estratégicos destacados.

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

- Apresentação Executiva (entregue remotamente) sobre o resultado das análises obtidas por meio do Talent Insights para problemas de negócios e objetivos estratégicos.
- Transição do Cliente para suporte global e fornecimento de detalhes sobre como adquirir serviços incrementais, conforme necessário.

- **Apenas Pacote Inicial Plus**

A apresentação inclui as descobertas dos recursos Predict e Assemble.

Entregáveis:

- Apresentação executiva baseada nas descobertas do Talent Insight para os problemas de negócios e objetivos estratégicos identificados destacados durante a chamada inicial, incluindo orientação com relação a interpretações apropriadas/inapropriadas de dados, recomendações referentes a ações em potencial, soluções e próximas etapas sugeridas.

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

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de um ano pode ser comprado como um serviço de Configuração. Ele consiste em um pacote configurável de serviços (descrito na tabela acima) concebido para auxiliar novos Clientes a se integrarem à funcionalidade Explore. Os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, a preparação inicial e o carregamento único de

três Fontes de Dados de RH, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações. A não ser que haja indicação específica em contrário, todos os serviços, incluindo a chamada inicial, serão entregues remotamente.

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

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de dois anos pode ser comprado como um serviço de Configuração. Ele consiste em um pacote configurável de serviços (descrito na tabela acima) concebido para auxiliar novos Clientes a se integrarem à funcionalidade Explore. No Ano Um, os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, a preparação inicial e o carregamento único de Fontes de Dados de RH, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações.

No Ano Dois, são fornecidos serviços de consultoria adicionais para suportar a identificação e a análise de problemas de negócios contínuos ou incrementais. A configuração de novas Fontes de Dados de RH ou o recarregamento de dados não estão incluídos, a menos que serviços adicionais opcionais de preparação de dados ou de atualização sejam adquiridos. A não ser que haja indicação específica em contrário, todos os serviços serão entregues remotamente, incluindo a chamada inicial.

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

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack de três anos pode ser comprado como um serviço de Configuração. Ele consiste em um pacote configurável de serviços (descrito na tabela acima) concebido para auxiliar novos Clientes a se integrarem à funcionalidade Explore. No Ano Um, os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, a preparação inicial e o carregamento único de três Fontes de Dados de RH, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações.

Nos Anos Dois e Três, são fornecidos serviços de consultoria adicionais para suportar a identificação e a análise de problemas de negócios contínuos ou incrementais. A configuração de novas Fontes de Dados de RH ou o recarregamento de dados não estão incluídos, a menos que serviços adicionais opcionais de preparação de dados ou de atualização sejam adquiridos. A não ser que haja indicação específica em contrário, todos os serviços serão entregues remotamente, incluindo a chamada inicial.

2.6 IBM Kenexa Talent Insights Starter Pack Upgrade to Plus – Período de Um Ano

O IBM Kenexa Talent Insights Consulting pode ser comprado como um serviço de Configuração sob Demanda (descrito na tabela acima) **apenas como um complemento para o Pacote Básico Inicial de Um Ano** e inclui assistência de um consultor dedicado para definir os problemas de negócios previstos, alavancando Fontes de Dados de RH configurados anteriormente em uma compromisso de serviços básicos de preparação de dados, auxiliar a análise de questões de negócios chave, fornecimento de treinamento para os produtos Predict e Assemble e orientação para a condução de insights e recomendações. A configuração de novas Fontes de Dados de RH ou o recarregamento de dados não estão incluídos, a menos que serviços opcionais de preparação de dados Plus ou serviços de atualização sejam adquiridos. A menos que seja observado de forma específica, todos os serviços serão entregues remotamente, incluindo a chamada inicial.

2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus pode ser comprado como um serviço de Configuração. Ele consiste em um pacote configurável de serviços de um ano (descrito na tabela acima) concebido para auxiliar novos Clientes a integrar-se aos recursos Explore, bem aos recursos Predict e Assemble do Talent Insights. Os serviços incluem a assistência de um consultor dedicado para definir os problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, teste e avaliação de cenários prognósticos, enriquecimento de dados, a preparação inicial e o carregamento único de três Fontes de Dados de RH, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações.

2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation pode ser comprado tanto como um serviço de Configuração quanto como um serviço de Configuração Sob Demanda (descrito na tabela acima), consistindo na configuração única e no carregamento de uma Fonte de Dado de RH. Quando não houver um modelo de dados do Talent Insights pré-existente, os serviços de integração de dados deverão ser comprados em conjunto com os serviços de consultoria.

2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus pode ser comprado tanto como um serviço de Configuração quanto como um serviço de Configuração Sob Demanda (descrito na tabela acima), consistindo na configuração única e no carregamento de uma Fonte de Dados de RH, incluindo etapas de preparação de dados sinalizadas como apenas Plus. Quando não houver um modelo de dados do Talent Insights pré-existente, os serviços de integração de dados Plus deverão ser comprados em conjunto com os serviços de consultoria Plus.

2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Consulting pode ser comprado tanto como um serviço de Configuração quanto como um serviço de Configuração Sob Demanda (descrito na tabela acima) e inclui assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações. A configuração de novas Fontes de Dados de RH ou o recarregamento de dados não estão incluídos, a menos que serviços opcionais de preparação de dados ou serviços de atualização sejam adquiridos. A não ser que haja indicação específica em contrário, todos os serviços serão entregues remotamente, incluindo a chamada inicial.

2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus pode ser comprado tanto como um serviço de Configuração quanto como um serviço de Configuração Sob Demanda (descrito na tabela acima) e inclui assistência de um consultor dedicado para definir problemas de negócios, identificar Fontes de Dados de RH para auxiliar a análise de questões essenciais de negócios, fornecimento de treinamento sobre o produto e orientação para a condução de insights e recomendações que incluam as funcionalidades do Explore, Predict e Assemble. A configuração de novas Fontes de Dados de RH ou o recarregamento de dados não estão incluídos, a menos que serviços opcionais de preparação de dados Plus ou serviços de atualização sejam adquiridos. A não ser que haja indicação específica em contrário, todos os serviços serão entregues remotamente, incluindo a chamada inicial.

2.12 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

O IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh, que consiste em um carregamento de uma Fonte de Dados de RH, pode ser comprado tanto como um serviço de Configuração ou como um serviço de Configuração Sob Demanda. As atualizações de arquivos são o carregamento de dados novos ou incrementais para uma configuração da Fonte de Dados de RH como parte dos Serviços do Compromisso de Pacote Inicial ou dos Serviços do Compromisso de Preparação de Dados Independente.

Os serviços incluídos nas atividades de atualização de arquivos de dados estão descritos abaixo:

- Os serviços consistem nas fases de Integração de Dados do IBM Kenexa Talent Insights – recebimento de dados, criação de perfil, estágios de transformação e modelagem de dados incluídos na configuração do arquivo.
- O uso de compromissos de atualização de dados requer a aquisição prévia do Compromisso de Serviços de Preparação de Dados para que a Fonte de Dados de RH seja atualizada e para a aderência exata às estruturas de arquivo configuradas anteriormente.
- Serviços de atualização de arquivos de dados além deste escopo, incluindo, entre outros, mudanças de estrutura de dados, mudanças nas regras de limpeza de dados e mudanças na customização de dados executada na criação de perfil de dados, podem ser contratados separadamente por meio de uma Descrição de Serviço.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS conforme especificado no PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

1. Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do IBM SaaS. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser enviada dentro de quatro dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito em relação a uma fatura futura do IBM SaaS com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o IBM SaaS é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o conteúdo ou tecnologia, designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações e plataformas do sistema não compatíveis, ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade a respeito de qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) dos encargos anuais para o IBM SaaS.

Para IBM SaaS incluído em pacote configurável (ofertas do IBM SaaS individuais agrupadas e vendidas juntas como uma oferta única por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço único mensal combinado para o IBM SaaS incluído em pacote configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente apenas pode submeter reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual incluído em um pacote configurável em um determinado momento.

2. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS Durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
93% – 99,2%	5%
Menos de 93%	10%

* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista corrente para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado, que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

Disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

<p>Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos</p> <hr/> <p>43.200 minutos totais</p>	<p>= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% de disponibilidade durante o mês contratado</p>
--	--