

## Descripción del Cloud Service de IBM

### IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Lo siguiente es la Descripción de Servicio de su Pedido:

#### 1. Descripción del Cloud Service

A continuación se describe la oferta de Cloud Service que el Cliente puede solicitar. El apartado siguiente 1.1 describe la oferta básica que el Cliente debe solicitar para el uso de Cloud Service. El apartado 1.2 siguiente describe las características opcionales que el Cliente puede solicitar. Las ofertas que haya solicitado se especifican en su Documento de Pedido. Para este Cloud Service, el Documento de Pedido consistirá en el Presupuesto que IBM presenta al Cliente y el Documento de Titularidad (POE) que el Cliente recibirá de IBM confirmando que se han suministrado Cloud Services, con la fecha de inicio y final para la vigencia del Cloud Service.

#### 1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud proporciona a los Clientes la capacidad de definir requisitos de habilidades, capturar habilidades de los empleados y luego analizar y aplicar los resultados. IBM Kenexa Skills Manager on Cloud lo compran determinados usuarios autorizados. A continuación se describe detalladamente el proceso de evaluación de habilidades y capacidades:

##### Definir Habilidades

IBM Kenexa Skills Manager puede utilizarse para alojar infraestructuras de habilidades o competencias. El software también proporciona herramientas que pueden utilizarse para ampliar o personalizar una infraestructura. Pueden adaptarse infraestructuras de habilidades con números distintos de categorías de habilidades, habilidades y rangos de niveles de habilidades numéricos. También es posible llenar el sistema con varias infraestructuras y exponerlas a distintos grupos dentro de la organización.

##### Definir Perfiles

IBM Kenexa Skills Manager permite crear perfiles y correlacionarlos con las habilidades tomadas de las infraestructuras de habilidades y competencias del sistema. Un perfil define las habilidades que una persona debe tener y el nivel de competencia que se requiere para cada habilidad.

##### Modelar la Organización

IBM Kenexa Skills Manager puede utilizarse para modelar la estructura organizativa que afecta a quien valida las evaluaciones de habilidades para cada empleado. La estructura de la organización modelo se utiliza luego para agrupar los informes de habilidades de los empleados.

##### Evaluar Habilidades

Se proporciona a un individuo la vista de las habilidades relacionadas con su perfil. El individuo selecciona el nivel que mejor describe su competencia en las habilidades. Asimismo, un usuario puede evaluar las habilidades que no son principales para su rol. Por ejemplo, un individuo puede tener habilidades desarrolladas y utilizadas para un rol o empleo anterior. El sistema también proporciona a los individuos la opción de seleccionar ellos mismos sus perfiles de trabajo.

##### Confirmar las Evaluaciones

El siguiente paso del proceso permite al gestor confirmar o cuestionar la competencia de las habilidades de sus empleados. Si existe disparidad entre la evaluación del gestor y la del individuo, el gestor puede utilizar una característica que solicita que el usuario evalúe de nuevo sus habilidades.

##### Definir el Aprendizaje y Desarrollo

Se facilita a un individuo una vista con sus niveles de competencia actuales en cada habilidad y los niveles de habilidades necesarios para su perfil. Esto representa una "carencia" de habilidades, es decir, la diferencia entre el nivel actual de una persona y el nivel necesario para su perfil. Pueden crearse planes de desarrollo con objetivos y acciones de desarrollo vinculados al tiempo y definidos por gestores y empleados.

Las actividades de aprendizaje y desarrollo desarrolladas por el Cliente pueden añadirse para ayudar a solventar las carencias identificadas en las habilidades. Esta información se presenta como hoja de ruta

de aprendizaje y desarrollo para el individuo y también puede añadirse a cualquier nivel de unidad empresarial para proporcionar un plan de formación completo.

### **Analizar Habilidades**

IBM Kenexa Skills Manager guarda los datos recopilados en la BD de habilidades. Se ofrecen varias opciones controladas por menús para generar aplicaciones e informes de gestión empresarial.

## **1.2 Características Opcionales**

El Cliente debe tener el módulo IBM Skills Manager on Cloud como base para adquirir uno o varios de los módulos siguientes.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics**

Proporciona vistas mejoradas de capacidades organizativas, y carencias de habilidades individuales y organizativas, así como requisitos de formación prioritarios y perceptivos desarrollados por el Cliente. A través de varios informes y dashboards preconfigurados, el Cliente obtiene una vista en tiempo real del inventario de habilidades para la organización.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning**

Proporciona la capacidad de definir y gestionar requisitos de proyecto, seleccionar personal en base a criterios de búsqueda claves y ver el uso a través del seguimiento del tiempo en un diagrama de Gantt. Proporciona la capacidad de asignar personal a proyectos en base a habilidades y disponibilidad, y crear planes de recursos de estado presentes y futuros.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning**

Proporciona la capacidad de definir roles para los que pueden designarse empleados existentes como candidatos de sucesión. Es posible comparar los titulares y los sucesores para determinar su estado de preparación en una cuadrícula de 9 casillas. Proporciona la capacidad de ver las carencias de habilidades/competencias siempre que se hayan definido los requisitos.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies**

Proporciona la capacidad de realizar evaluaciones de habilidades frente a SFIA (Skills Framework for the Information Age). SFIA es una librería de habilidades para evaluaciones, con licencia por parte de SFIA Foundation, y se despliega electrónicamente en el Cliente.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management**

Proporciona la capacidad de definir requisitos de conformidad; ofrece una infraestructura común para gestionar la conformidad a través de requisitos de habilidades, conocimientos y formación/certificación. Proporciona la capacidad de realizar un seguimiento preciso del estado de conformidad de toda la organización, con informes detallados e información en tiempo real sobre la conformidad.

### **IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management**

Proporciona la capacidad de definir varios ciclos de rendimiento, pudiendo asignar cada ciclo a equipos, funciones o personas. Ofrece la capacidad de evaluar las habilidades y competencias de los empleados, valores y objetivos. Proporciona la capacidad de agrupar o categorizar objetivos en segmentos definidos por el Cliente, donde los objetivos se escalan de la organización a los individuos a través de equipos. Capacidad de crear notificaciones y recordatorios por correo electrónico automatizados que pueden personalizarse con la terminología específica de la organización. Ofrece la capacidad de crear informes sobre el estado del rendimiento, con varias opciones de informe.

## **2. Descripción de la Seguridad**

### **2.1 Políticas de Seguridad**

IBM mantiene las políticas de privacidad y seguridad que comunica a los empleados de IBM. IBM requiere una formación en privacidad y seguridad a las personas individuales de todo el mundo que ofrecen soporte en los centros de datos de IBM y mantenemos un equipo de seguridad que se centra en la seguridad de la información. Las políticas de seguridad y los estándares de IBM se revisan y se evalúan anualmente. Las incidencias de seguridad de IBM se gestionan de acuerdo con un procedimiento completo de respuestas ante incidencias.

### **2.2 Control de Acceso**

El acceso a los datos del Cliente, si se requiere, sólo está permitido a representantes de soporte de IBM autorizados de acuerdo con los principios de segregación de tareas. Todas las conexiones son canales

cifrados al acceder a los datos del Cliente. No se utiliza Wi-Fi dentro de los centros de datos de IBM que dan soporte a este Cloud Service.

### **2.3 Integridad y Disponibilidad del Servicio**

Las modificaciones de los recursos del sistema operativo y el software de aplicaciones se rigen por el proceso de gestión de cambios de IBM. Los cambios de las reglas de firewall también se rigen por el proceso de gestión de cambios y los revisan por separado el personal de seguridad de IBM antes de la implementación. IBM monitoriza sistemáticamente los recursos del centro de datos 24x7. El escaneo de vulnerabilidades internas y externas lo realizan normalmente los administradores autorizados para ayudar a detectar y resolver posibles vulnerabilidades de seguridad del sistema. Existen sistemas de detección antivirus activos en todos los centros de datos de IBM. Los servicios de los centros de datos de IBM dan soporte a una gran cantidad de protocolos de entrega de información para la transmisión de datos en redes públicas. Algunos ejemplos son HTTPS/SFTP/FTPS. Los datos de copia de seguridad pensados para el almacenamiento fuera del sitio se cifran antes del transporte.

### **2.4 Registros de Actividad**

IBM mantiene los registros de su actividad para sistemas, aplicaciones y dispositivos de infraestructura de red, si existe disponibilidad técnica.

### **2.5 Seguridad Física**

IBM mantiene los estándares de seguridad física diseñados para restringir el acceso físico no autorizado a las instalaciones de centro de datos. Existen únicamente puntos de acceso limitado en los centros de datos, que están controlados por lectores de acceso y están monitorizados por las cámaras de vigilancia. El acceso está permitido sólo al personal autorizado que dispone de acceso aprobado. Los identificadores de acceso o los permisos para acceder a los centros de datos sin identificador se conceden al personal de seguridad y operaciones autorizado. Tras la resolución, los empleados se eliminan de la lista de acceso, y si disponen de un identificador deben proceder a su devolución. El personal de seguridad y operaciones que no sea de IBM se registrará al entrar en las instalaciones y será escoltado mientras esté en las instalaciones. Las áreas de entrega y de carga/descarga y otros puntos donde puedan entrar personas no autorizadas están controladas.

### **2.6 Cumplimiento**

IBM certifica sus prácticas de privacidad anualmente de acuerdo con los principios Safe Harbor del Departamento de Comercio de los EE.UU.: aviso, selección, transferencia de salida, acceso y precisión, seguridad y monitorización/ejecución. El Tipo SSAE 16 de auditoría estándar del sector (antiguamente SAS 70), o equivalente, se lleva a cabo anualmente en nuestros centros de datos de producción. IBM revisa las actividades relacionadas con seguridad y la privacidad para que cumplan con los requisitos de negocio de IBM. IBM realiza evaluaciones y auditorías regularmente para confirmar el cumplimiento con las políticas de seguridad de la información. La formación y los conocimientos en seguridad del personal de IBM se completan anualmente con empleados de IBM y de proveedores. Se recuerda al personal los objetivos de su trabajo y sus responsabilidades para cumplir con la conducta ética comercial, confidencialidad y obligaciones de seguridad de IBM, anualmente.

## **3. Información sobre Derechos de Titularidad, Facturación y Periodo**

### **3.1 Métricas de Cargo**

Las ofertas de Cloud Service se venden bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento de Pedido:

- a. Acceso es la unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. Un Acceso es el derecho de uso del Cloud Service. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar el Cloud Service durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento de Pedido.
- b. Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Cloud Service. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Cloud Service de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Cloud Service durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento de Pedido.

## 3.2 Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para las ofertas de Cloud Service se especifica en el Documento de Pedido.

### 3.2.1 Configuración

Los cargos de configuración se especificarán en el Documento de Pedido.

### 3.2.2 Usos en exceso

Si el uso actual del Cloud Service por parte del Cliente durante el período de medida excede el derecho de titularidad especificado en el apartado POE del Documento de Pedido, se facturará al Cliente por el uso en exceso, según se establece en el Documento de Pedido.

## 3.3 Opciones de Vigencia y Renovación

### 3.3.1 Vigencia

La vigencia del Cloud Service empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso a las partes del Cloud Service descritas en el Documento de Pedido. La parte del Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido confirmará la fecha exacta de inicio y finalización del plazo, así como la forma de renovarlo, si procede. El Cliente podrá incrementar su nivel de uso del Cloud Service durante el plazo poniéndose en contacto con IBM o con un Business Partner de IBM. IBM confirmará el nivel de uso incrementado en un Documento de Pedido.

### 3.3.2 Opciones de Renovación del Plazo de los Cloud Services

El Documento de Pedido del Cliente establecerá si el Cloud Service se renovará al finalizar el plazo, designando el plazo como uno de los siguientes:

a. Renovación Automática

Si el Documento de Pedido del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el plazo de expiración del Cloud Service mediante solicitud por escrito, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración del plazo establecida en el Documento de Pedido. Si IBM o un Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el plazo que venza se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el plazo original establecido en la parte de Documento de Titularidad (POE) del Documento de Pedido.

b. Facturación Continua

Si el Documento de Pedido indica que la facturación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso al Cloud Service y se le facturará por el uso del Cloud Service en base a una facturación continua. Para dejar de utilizar Cloud Service y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a un Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación del Cloud Service del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

c. Renovación Necesaria

Si el Documento de Pedido indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", el Cloud Service se resolverá al final del plazo y el acceso del Cliente al Cloud Service se eliminará. Para seguir utilizando el Cloud Service más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo plazo de suscripción.

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte al Cliente de Línea Base con la oferta de Cloud Service y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el plazo de suscripción. Las opciones de soporte técnico y atención al Cliente disponibles se detallan en:

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

## 5. Información Adicional

### 5.1 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier detalle contrario, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes normativos, IBM podrá conservar y utilizar el contenido del Cliente proporcionado a IBM bajo

esta Descripción de Servicios en formato agregado y anónimo (es decir, de modo que el Cliente no pueda identificarse como la fuente de la información confidencial y de modo que se elimine cualquier información que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la resolución o expiración de la transacción.

## **5.2 Devolución o Eliminación de Datos del Cliente**

Tras la solicitud por escrito por parte del Cliente de resolución o expiración de esta Descripción de Servicios o del Acuerdo, IBM, sujeto a sus políticas de copia de seguridad y retención, eliminará o devolverá al Cliente todos los Datos Personales que éste haya puesto a disposición para el Cloud Service.

## **5.3 Recopilación de Datos**

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de reunir información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Donde así lo requiera la legislación aplicable, el Cliente deberá haber notificado a los usuarios y obtenido su consentimiento para llevar a cabo todo lo anterior.

## **5.4 Procesamiento de Datos**

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes:

El Cliente acepta que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales en países fronterizos con los países siguientes: Inglaterra, India, Irlanda y EE.UU.

En función de la estructura de soporte de servicio específica del Cliente, el Cliente acepta también que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales en países fronterizos con estos otros países: Australia, Brasil, Canadá, Francia, Finlandia, Alemania, Hong Kong, Japón, Nueva Zelanda, Singapur, Sudáfrica, Suecia y EAU.

El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine como necesario para el aprovisionamiento de los Cloud Services.

Cuando los Marcos de Puerto Seguro ("Safe Harbor" entre EE.UU. y la UE y entre Suiza y la UE de IBM no se apliquen a una transferencia de Datos Personales de Suiza o el EEE, las partes o sus afiliados pueden cerrar acuerdos de Cláusula de Modelos de la UE no modificadas estándar independientes en sus roles correspondientes, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/EU con las cláusulas opcionales eliminadas. Todos los conflictos o peticiones de responsabilidad que surjan de estos acuerdos, incluso si el problema se produce entre filiales, serán tratados por las partes como si el conflicto o la petición de responsabilidad surgieran entre las partes bajo las condiciones de este Acuerdo.