

Descrição de Serviço em Nuvem IBM

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

A seguir está a Descrição de Serviço para o Pedido do Cliente:

1. Descrição de Serviço em Nuvem

A seguir está a oferta de Serviço em Nuvem que pode ser solicitada pelo Cliente. A seção 1.1 abaixo descreve a oferta base que o Cliente deve solicitar para usar o Serviço em Nuvem. A seção 1.2 abaixo descreve os recursos opcionais que podem ser solicitados pelo cliente. As ofertas solicitadas pelo Cliente estão especificadas no Documento de Transação. Para o propósito deste Serviço em Nuvem, o Documento de Transação incluirá a cotação que a IBM apresentar ao Cliente e a Prova de Titularidade (PoE) que o Cliente receberá da IBM confirmando que o Serviço em Nuvem foi fornecido, notificando-o sobre quando o faturamento começará e estabelecendo as datas de início e fim da vigência do Serviço em Nuvem.

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

O IBM Kenexa Skills Manager on Cloud fornece ao Cliente a capacidade de definir requisitos de habilidades, capturar habilidades do funcionário e, em seguida, analisar e aplicar os resultados. IBM Kenexa Skills Manager on Cloud é comprado por um número de usuários autorizados. O processo de avaliação de habilidades e capacidade é descrito em termos gerais abaixo:

Definir Habilidades

O IBM Kenexa Skills Manager pode ser usado para hospedar frameworks de habilidades ou competências. O software também fornece ferramentas que podem ser usadas para estender ou customizar um framework. Frameworks de habilidades com números variados de habilidades, categorias de habilidades e faixas de níveis numéricos de habilidade, podem ser acomodados. Também é possível povoar o sistema com vários frameworks e os expor para grupos distintos dentro da organização.

Definir Perfis

O IBM Kenexa Skills Manager permite que perfis sejam criados e mapeados a habilidades obtidas dos frameworks de habilidades e competências presentes no sistema. Um perfil define as habilidades que uma pessoa precisa ter e o nível de proficiência que elas requerem para cada habilidade.

Modelar a Organização

O IBM Kenexa Skills Manager pode ser usado para modelar a estrutura organizacional, o que impacta em quem valida as avaliações de habilidades de cada funcionário. A estrutura organizacional modelada é então usada para agrupar relatórios de habilidades dos funcionários.

Avaliar Habilidades

Um indivíduo recebe uma visualização das habilidades relacionadas ao seu perfil. O indivíduo seleciona o nível que melhor descreve sua proficiência nas habilidades. Também é possível para um usuário avaliar habilidades que não são essenciais para sua função. Por exemplo, um indivíduo pode deter habilidades que desenvolveu e usou em um cargo ou emprego anterior. O sistema também fornece a opção para indivíduos selecionarem automaticamente seus perfis de trabalho.

Confirmar Avaliações

A próxima etapa no processo permite que o gerente confirme ou questione o nível de proficiência das habilidades de seus funcionários. Onde há uma disparidade entre a avaliação do gerente e do indivíduo, o gerente pode utilizar um recurso que solicita que o usuário reavalie suas habilidades.

Configurar Aprendizado e Desenvolvimento

Um indivíduo recebe uma visualização de seus níveis atuais de proficiência na habilidade e os níveis requeridos para seu perfil. Isto representa uma “lacuna” de habilidades – a diferença entre o nível atual de uma pessoa e aquele requerido por seu perfil. Planos de desenvolvimento podem ser criados com objetivos e ações de desenvolvimento com prazos definidos e determinados por gerentes e funcionários.

Atividades de aprendizado e desenvolvimento desenvolvidas pelo Cliente podem ser incluídas para ajudar a preencher as lacunas de habilidades identificadas. Estas informações são apresentadas como

um roteiro de aprendizado e desenvolvimento para o indivíduo e também podem ser agregadas em qualquer nível da unidade de negócios para fornecer um plano de treinamento abrangente.

Analisar Habilidades

O IBM Kenexa Skills Manager salva os dados verificados em um banco de dados de habilidades. Um número de opções orientadas por menu são fornecidas para gerar relatórios e aplicações gerenciais.

1.2 Recursos Opcionais

O Cliente deve ter o módulo IBM Skills Manager on Cloud como base para comprar um ou mais dos módulos a seguir.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics

Fornecer visualizações aprimoradas da capacidade organizacional, das lacunas de habilidades individuais e organizacionais e requisitos de aprendizado recomendados desenvolvidos pelo Cliente. Por meio de vários relatórios e painéis de controle pré-configurados, o Cliente obtém uma visualização em tempo real do inventário de habilidades para a organização.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

Fornecer a capacidade de definir e gerenciar requisitos de projeto, selecionar equipes com base em critérios chave de procura e visualizar a utilização através do rastreamento de tempo em gráfico de Gantt. Fornece a capacidade de designar equipes para projetos com base nas habilidades e disponibilidade, e construir planos de recurso de estados presentes e futuros.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

Fornecer a capacidade de definir funções para as quais os funcionários existentes podem ser nomeados como candidatos a sucessão. Titulares e sucessores podem ser comparados com base em estágio de prontidão em uma matriz 9-box. Fornece a capacidade de visualizar lacunas de habilidades/competências desde que tais requisitos tenham sido definidos.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

Fornecer a capacidade de executar avaliações de habilidades com base no Skills Framework for the Information Age (SFIA). SFIA é uma biblioteca de competências para avaliações e é licenciada pela SFIA Foundation e implementada eletronicamente para o Cliente.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

Fornecer a capacidade de definir requisitos de conformidade; fornece uma estrutura comum para gerenciar a conformidade através de requisitos de habilidades, conhecimento e treinamento/certificação. Fornece a capacidade de controlar precisamente o status de conformidade na organização com relatórios detalhados e informações de conformidade em tempo real.

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

Fornecer a capacidade de definir diversos ciclos de desempenho, cada ciclo pode ser atribuído a equipes, funções ou indivíduos. Fornece a capacidade de avaliar as habilidades e competências, os valores, os objetivos e as metas dos funcionários. Fornece a capacidade de agrupar ou categorizar os objetivos em segmentos definidos pelo cliente, cascadeando os objetivos da organização para o indivíduo através de equipes. Capacidade de criar notificações e lembretes automáticos por email, que podem ser customizados com terminologia específica da organização. Fornece a capacidade de fazer relatórios sobre a verificação de desempenho, com diversas opções de relatórios.

2. Descrição de Segurança

2.1 Políticas de Segurança

A IBM mantém políticas de privacidade e segurança que são comunicadas aos funcionários IBM. A IBM requer treinamento e educação sobre privacidade e segurança para os indivíduos, de todo o mundo, que forneçam suporte a datacenters da IBM e a IBM mantém uma equipe de segurança focalizada em segurança da informação. As políticas e as normas de segurança da IBM são revisadas e reavaliadas anualmente. Os incidentes de segurança da IBM são tratados de acordo com um procedimento abrangente de resposta a incidente.

2.2 Controle de Acesso

O acesso aos dados de clientes, se necessário, é permitido apenas pelos representantes de suporte IBM, de acordo com os princípios de segregação de funções. Todas as conexões são canais

criptografados ao acessar dados de cliente. Não há uso de WIFI nos datacenters IBM que oferecem suporte a este Serviço em Nuvem.

2.3 Integridade e Disponibilidade de Serviço

As modificações nos recursos do sistema operacional e no software de aplicação são controladas pelo processo de gerenciamento de mudança da IBM. As mudanças nas regras de firewall também são governadas pelo processo de gerenciamento de mudança e são revisadas separadamente pela equipe de segurança IBM antes da implementação. A IBM monitora sistematicamente os recursos do datacenter 24 horas, 7 dias por semana. A varredura de vulnerabilidade interna e externa é regularmente conduzida por administradores autorizados para ajudar a detectar e resolver potenciais exposições de segurança do sistema. Os sistemas de detecção antivírus estão em operação em todos os datacenters da IBM. Os serviços de datacenter da IBM suportam uma variedade de protocolos de entrega de informações para a transmissão de dados sobre redes públicas. Os exemplos incluem HTTPS/SFTP/FTPS. Os dados de backup destinados a armazenamento externo são criptografados antes do transporte.

2.4 Criação de Log de Atividade

Onde tecnicamente disponível, para sistemas, aplicações e dispositivos de infraestrutura de rede, a IBM mantém logs de sua atividade.

2.5 Segurança Física

A IBM mantém padrões de segurança física projetados para restringir o acesso físico não autorizado ao recurso de datacenters. Existem somente pontos de acesso limitados aos datacenters, os quais são controlados pelos leitores de acesso e monitorados pelas câmeras de vigilância. O acesso somente é permitido para a equipe autorizada que possui acesso aprovado. Os badges de acesso ou a permissão para acessar os datacenters sem badges são emitidos para operações autorizadas e para a equipe de segurança. No encerramento, os funcionários são removidos da lista de acesso; se eles tiverem um badge, deverão entregá-lo. A equipe de operações e segurança que não seja da IBM é registrada ao entrar nas instalações e acompanhada enquanto permanece nelas. As áreas de entrega, as docas de carregamento e os outros pontos em que as pessoas não autorizadas podem entrar nas instalações são controlados.

2.6 Conformidade

A IBM certifica suas práticas de privacidade anualmente conforme o U.S. Department of Commerce's Safe Harbor Principles: Aviso, Opção, Transferência Progressiva, Acesso e Precisão, Segurança e Supervisão/Reforço. A auditoria de padrão de indústria de Tipo SSAE 16 (anteriormente SAS 70), ou equivalente, é executada anualmente em nossos datacenters de produção. A IBM revisa as atividades relacionadas à segurança e privacidade quanto à conformidade com as necessidades de negócios da IBM. Avaliações e auditorias são conduzidas regularmente pela IBM para confirmar a conformidade com as políticas de segurança da informação da IBM. O treinamento de educação e conscientização de segurança de mão de obra é concluído pelos funcionários da IBM e os funcionários de fornecedores anualmente. A equipe é lembrada dos objetivos de sua tarefa e de sua responsabilidade em atender suas obrigações de conduta de negócios ética, confidencialidade e segurança da IBM anualmente.

3. Informações sobre Autorização, Faturamento e Vigência

3.1 Métricas de Encargos

As ofertas do Serviço em Nuvem são vendidas sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificadas no Documento de Transação:

- a. Acesso é a unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Acesso é o direito de usar o Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter apenas uma autorização de Acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.
- b. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações dedicadas e separadas para cada acesso exclusivo concedido ao Usuário Autorizado para o Serviço em Nuvem, de qualquer forma, direta ou indiretamente, (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicação) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que recebem acesso ao Cloud Service durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.

3.2 Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelas ofertas do Serviço em Nuvem é especificada no Documento de Transação.

3.2.1 Configuração

Encargos de configuração serão especificados no Documento de Transação.

3.2.2 Excedentes

Se o uso real do Cliente do Serviço em Nuvem durante o período de medição exceder a autorização indicada na seção da PoE do Documento de Transação, o Cliente será faturado pelo excedente ("overage"), conforme indicado no Documento de Transação.

3.3 Opções de Vigência e Renovação

3.3.1 Vigência

A vigência do Serviço em Nuvem irá iniciar na data em que a IBM notificar o Cliente de que ele possui acesso às partes do Serviço em Nuvem descritas no Documento de Transação. A seção da PoE do Documento de Transação confirmará a data exata do início e do término da vigência, além de como ou se a vigência será renovada. O Cliente tem permissão para aumentar o seu nível de uso do Serviço em Nuvem durante a vigência, entrando em contato com a IBM ou um Parceiro de Comercial IBM. A IBM confirmará o nível adicional de uso em um Documento de Transação.

3.3.2 Opções de Renovação da Vigência dos Serviços em Nuvem

O Documento de Transação irá definir se o Serviço em Nuvem será renovado no final da vigência, através da designação da vigência como um dos tipos a seguir:

a. **Renovação Automática**

Caso o Documento de Transação do Cliente indicar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o acordo vigente do Serviço em Nuvem através de uma solicitação por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência da data de expiração da vigência que é definida no Documento de Transação. Se a IBM ou um Parceiro Comercial IBM não receber tal notificação de rescisão até a data de expiração, a vigência será renovada automaticamente por um período de um ano ou pela mesma duração da vigência original indicada na seção da PoE do Documento de Transação.

b. **Faturamento Contínuo**

Quando o Documento de Transação menciona que o faturamento do Cliente é contínuo, o Cliente continuará a ter acesso ao Serviço em Nuvem e será faturado pelo uso do Serviço em Nuvem em uma base de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do Serviço em Nuvem e interromper o processo de faturamento contínuo, o Cliente deverá fornecer à IBM ou a um Parceiro Comercial IBM uma notificação, por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do Serviço em Nuvem. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

c. **Renovação Obrigatória**

Quando o Documento de Transação menciona que o tipo de renovação é "rescindir", o Serviço em Nuvem será rescindido no final da vigência e o acesso do Cliente ao Serviço em Nuvem será removido. Para continuar a usar o Serviço em Nuvem após a data de encerramento, o Cliente deverá fazer um pedido ao representante de vendas IBM ou ao Parceiro Comercial IBM para comprar um novo período de subscrição.

4. Suporte Técnico

O nível base de suporte ao Cliente é fornecido com a oferta do Serviço em Nuvem e Software de Ativação, conforme aplicável, durante o prazo de subscrição. O suporte ao Cliente e o suporte técnico disponíveis para o Cliente estão detalhados em:

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

5. Informações Adicionais

5.1 Dados Normativos

Não obstante qualquer disposição em contrário, somente para propósitos de pesquisa, análise e relatórios normativos, a IBM poderá reter e usar conteúdo do Cliente fornecido para a IBM nesta Descrição de Serviço no formato anônimo e agregado (ou seja, de modo que o Cliente não possa ser identificado como a fonte da informação confidencial e de forma que as informações pessoalmente identificáveis que permitam a identificação de empregados e/ou candidatos individuais sejam removidas). As disposições desta seção sobreviverão à rescisão ou expiração da transação.

5.2 Devolução ou Remoção dos Dados do Cliente

Mediante solicitação por escrito do Cliente após a rescisão ou expiração desta Descrição de Serviço ou do Contrato, a IBM, irá excluir ou devolver ao Cliente todos os Dados Pessoais disponibilizados ao Serviço em Nuvem, sujeito às políticas de backup e de retenção da IBM.

5.3 Coleta de Dados

O Cliente concorda que a IBM pode usar cookies e tecnologias de rastreamento para coletar informações pessoalmente identificáveis ao reunir estatísticas e informações de uso projetadas para ajudar a melhorar a experiência do usuário e/ou para customizar interações com usuários, de acordo com o teor deste link <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Onde exigido por lei, o Cliente notificou os usuários e obteve seu consentimento para realizar tudo o que foi disposto acima.

5.4 Processamento de dados

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

O Cliente concorda que a IBM pode processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, em um país além da fronteira nacional para os países a seguir: Inglaterra, Índia, Irlanda e EUA.

Dependendo da estrutura de suporte ao serviço específico do Cliente, o Cliente também concorda que a IBM pode processar Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, em um país além da fronteira nacional para os países adicionais a seguir: Austrália, Brasil, Canadá, França, Finlândia, Alemanha, Hong Kong, Japão, Nova Zelândia, Cingapura, África do Sul, Suécia e UAE.

O Cliente concorda que a IBM pode, mediante notificação, variar esta lista de locais de país quando determinar, de modo razoável, que isso é necessário para a execução dos Serviços em Nuvem IBM.

Quando US-EU e Swiss-EU Safe Harbor Frameworks da IBM não se aplicam a uma transferência de Dados Pessoais da Suíça ou EEA, as partes ou suas afiliadas relevantes podem celebrar contratos EU Model Clause padrão não modificados separados, em suas funções correspondentes conforme EC Decision 2010/87/EU com cláusulas opcionais removidas. Todos os litígios e responsabilidades que surgirem destes contratos, mesmo que celebrados pelas afiliadas, serão tratados pelas partes como surgidos entre eles sob os termos deste Contrato.