

Descripción del Servicio

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por "Cliente" entendemos la parte contratante, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud ofrece al Cliente la capacidad de definir los requisitos de las habilidades, para capturar habilidades de los empleados y posteriormente analizar y aplicar los resultados. El uso por parte del Cliente del Servicio de Cloud se rige por el número de Usuarios Autorizados que el Cliente adquiere, como se confirma en el Documento de Titularidad (POE). El Servicio de Cloud proporcionará al Cliente los siguientes tipos de habilidades y prestaciones de evaluación de la capacidad.

- Definir habilidades: permite el alojamiento de marcos de habilidades o competencias. El Servicio de Cloud proporciona herramientas que pueden utilizarse para ampliar o personalizar un marco. Pueden incluirse marcos de habilidades con un número variable de categorías de habilidades, habilidades y rangos de niveles de habilidad numérica. También es posible completar el sistema con diversos marcos y exponerlos a grupos discretos dentro de la organización.
- Definir perfiles de trabajo: permite crear perfiles de trabajo y asignarlos a las habilidades recogidas de los marcos de habilidades y competencias completados en el sistema. Un perfil de trabajo define las habilidades que requiere tener una persona y el nivel de competencia que se requiere para cada habilidad.
- Modelar la organización: proporciona la capacidad de modelar la estructura organizativa, lo cual tiene un impacto en quién valida las evaluaciones de habilidades de cada empleado. La estructura de organización del modelo se utiliza posteriormente para agrupar los informes de habilidades de los empleados.
- Evaluar habilidades: proporciona a los usuarios la posibilidad de ver las habilidades relacionadas con su perfil. El usuario selecciona el nivel que mejor describe su dominio de las habilidades. También es posible para un usuario evaluar habilidades que no sean fundamentales para su rol profesional. Por ejemplo, un usuario puede tener habilidades que haya desarrollado y utilizado en un rol profesional anterior o en un empleo anterior. El sistema también ofrece una opción para que los usuarios seleccionen personalmente sus perfiles profesionales.
- Confirmar evaluaciones: permite a un directivo confirmar o cuestionar el dominio de las habilidades de sus empleados. Cuando exista una disparidad entre la evaluación del directivo y el usuario, el directivo puede utilizar una característica que solicita al usuario volver a evaluar sus habilidades.
- Definir el aprendizaje y el desarrollo: proporciona a un usuario la capacidad de ver sus niveles de dominio de habilidades actuales y los niveles de habilidades necesarios para su perfil. Representa una "laguna" de habilidades: la diferencia entre el nivel actual de un usuario y el que se requiere en su perfil. Los planes de desarrollo pueden ser creados con objetivos y acciones de desarrollo con una duración determinada y ser definidos por directivos y empleados. Pueden agregarse actividades de desarrollo y aprendizaje desarrolladas por el Cliente para ayudar a cerrar las lagunas de habilidades identificados. Esta información se presenta como una hoja de ruta de aprendizaje y desarrollo para el usuario y también se puede agregar a cualquier nivel de unidad de negocio para proporcionar un plan de formación integral.
- Analizar habilidades: guarda los datos recopilados en una BD de habilidades. Se proporcionan varias opciones controladas por menú para generar aplicaciones e informes de gestión empresarial.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud proporciona al Cliente un repositorio central para los contenidos de trabajo del Cliente y puede utilizarlo para gestionar y desarrollar competencias, modelos de trabajo y descripciones de trabajo, así como para colaborar con otras aplicaciones. El uso

por parte del Cliente del Servicio de Cloud se rige por el número de Instancias requeridas por el Cliente, como se confirma en el Documento de Titularidad (POE). El Servicio de Cloud proporcionará al Cliente los siguientes tipos de habilidades y prestaciones de evaluación de la capacidad:

- Definir habilidades: permite el alojamiento de marcos de habilidades o competencias. El Servicio de Cloud proporciona herramientas que pueden utilizarse para ampliar o personalizar un marco. Pueden incluirse marcos de habilidades con un número variable de categorías de habilidades, habilidades y rangos de niveles de habilidad numérica. También es posible completar el sistema con diversos marcos y exponerlos a grupos discretos dentro de la organización.
- Definir perfiles de trabajo: permite crear perfiles de trabajo y asignarlos a las habilidades recogidas de los marcos de habilidades y competencias completados en el sistema. Un perfil de trabajo define las habilidades que requiere tener una persona y el nivel de competencia que se requiere para cada habilidad.

2. Contenido y Protección de Datos

El Fichero de Protección y Tratamiento de Datos (Fichero de Datos) proporciona información específica del Servicio de Cloud sobre el tipo de Contenido habilitado para ser procesado, las actividades de procesamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. Cualquier detalle o aclaración y condición, incluidas las responsabilidades del Cliente, sobre el uso del Servicio de Cloud y las características de protección de datos, en caso de que existan, se establecen en este apartado. Puede haber más de un Fichero de Datos aplicable al uso de los Servicios de Cloud por parte del Cliente en función de las opciones que haya seleccionado el Cliente. Es posible que el Fichero de Datos esté disponible solo en inglés y que no esté disponible en el idioma local. Sin perjuicio de cual sea la práctica habitual, las partes acuerdan que entienden el inglés y que es un idioma adecuado con respecto a la adquisición y el uso de los Servicios de Cloud los siguientes Ficheros de Datos se aplican al Servicio de Cloud y a sus opciones disponibles.

Enlaces a los Ficheros de Datos aplicables:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1392842937114>

El Cliente es responsable de tomar las medidas necesarias para solicitar, habilitar o usar las funciones de protección de datos disponibles para un Servicio de Cloud y asume la responsabilidad derivada del uso de los Servicios de Cloud si no lleva a cabo tales acciones, incluido el cumplimiento de cualquier requisito de protección de datos u otros requisitos legales relacionados con el Contenido.

El Acuerdo de Tratamiento de Datos de IBM que se encuentra en <http://ibm.com/dpa> (DPA) se aplica y se hace referencia al mismo como parte del Acuerdo, si el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (EU/2016/679) se aplica a los datos personales incluidos en el Contenido. El Fichero de Datos aplicable para este Servicio de Cloud servirá como Suplemento del DPA.

3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de que existe un impacto empresarial crítico y el Servicio de Cloud no está disponible. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar 3 días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, en función del plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero; plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o

pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

En el caso de Servicios de Cloud empaquetados (ofertas de Servicios de Cloud individuales empaquetados y vendidos conjuntamente como una sola oferta por un precio combinado único), la compensación se calculará en base al precio mensual único combinado para el Servicio de Cloud empaquetado, y no a la cuota de suscripción mensual para cada Servicio de Cloud individual. El Cliente sólo puede enviar reclamaciones relacionadas con un Servicio de Cloud individual de un paquete en un momento determinado.

3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
Menos del 99,9%	2%
Inferior al 99,0%	5%
Menos del 95,0%	10%

* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente al Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

El Cliente podrá terminar el Servicio de Cloud si el Porcentaje de Disponibilidad cae por debajo del 95% durante tres meses dentro de un período de seis meses, e IBM proporcionará un reembolso por cualquier cargo prepago por el cual aún no se hayan prestado los Servicios de Cloud específicos.

4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y un sistema de notificación de problemas online. Se proporciona soporte al Cliente de Línea Base con la oferta de Servicio de Cloud 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/suite.html>.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno productivo e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de cuatro horas laborables
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de 12 horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de 24 horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 48 horas laborales

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- Acceso es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Acceso es el derecho de uso del Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener un único derecho de titularidad de Acceso para poder utilizar el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE.
- Usuario Autorizado es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud 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 Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en un Documento Transaccional o POE del Cliente.
- Instancia es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargos de Configuración

Se facturará un cargo único de configuración, bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, para cada servicio de configuración solicitado.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará un cargo por el uso en exceso bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional, el mes siguiente a la sucesión del uso en exceso.

5.4 Cargos de Servicios Remotos

Se facturará un cargo por servicio remoto bajo la tarifa especificada en el Documento Transaccional para dicho servicio remoto, y caducará transcurridos 90 días a partir de la fecha de compra, independientemente de si se ha utilizado el servicio remoto.

5.5 Frecuencia de Facturación

En función de la frecuencia de facturación seleccionada, IBM facturará al Cliente los cargos adeudados al comienzo del período de frecuencia de facturación, excepto por los tipos de cargo de exceso y uso, que se facturarán a plazo vencido.

5.6 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

7. Términos Adicionales

7.1 General

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.

El Cliente no podrá utilizar los Servicios de Cloud, solos o en combinación con otros servicios o productos, como soporte a ninguna de las siguientes actividades de alto riesgo: diseño, construcción, control o mantenimiento de instalaciones nucleares, sistemas de tránsito masivo, sistemas de control de tráfico aéreo, sistemas de control de automoción, sistemas de armas, navegación de aviones o comunicaciones, ni ninguna otra actividad en la que un error [del programa] pudiera dar lugar a una amenaza material de muerte o daños personales graves.

7.2 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier disposición en contra, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes, 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 o datos personales que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la terminación o vencimiento de la transacción.