

## Descripción del Servicio

---

### IBM Kenexa LMS on Cloud

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

##### 1.1.1 IBM Kenexa LMS on Cloud

Sistema de Gestión del Aprendizaje configurable para administrar, documentar, realizar el seguimiento, informar e impartir cursos como apoyo para formación asistencial, online y móvil. Da soporte a la formación con y de compañeros y expertos mediante el uso y la integración de capacidades de software social en un entorno seguro. Este Servicio de Cloud incluye derechos de titularidad para un sitio de producción y un sitio de no producción.

"No Producción" significa que el Cliente solo podrá utilizar el Servicio de Cloud para actividades internas de no producción, lo cual incluye pruebas, transferencia, actividades de control de calidad o desarrollo de extensiones o ampliaciones de uso interno en el Servicio de Cloud mediante interfaces de programación de aplicaciones publicadas. El Cliente no tiene autorización para utilizar ninguna parte del Servicio de Cloud con ninguna otra finalidad sin adquirir los derechos de titularidad productivos pertinentes. El SLA no se aplica a sitios de no producción.

##### 1.2 Servicios Opcionales

Características Opcionales para IBM Kenexa LMS on Cloud (disponibles tras los servicios de implementación iniciales)

##### 1.2.1 IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Permite al Cliente sincronizar a los usuarios de LMS desde su sistema de información de RR.HH. IBM proporcionará el formato para la importación del usuario. El Cliente es responsable de proporcionar la importación del usuario en el formato especificado. Se proporcionarán hasta ocho horas de servicios de consultoría remotos para dar soporte a la instalación, la configuración y la validación de datos desde esta característica. Estos servicios caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

##### 1.2.2 IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Permite importar datos históricos de formación en LMS. Los datos históricos deben proporcionarse en una hoja de cálculo Excel. IBM proporcionará el formato para la importación de datos históricos. El Cliente es responsable de proporcionar la importación de datos históricos en el formato especificado, mediante una hoja de cálculo Excel. Se proporcionarán hasta ocho horas de servicios de consultoría remotos para dar soporte a la instalación, la configuración y la validación de datos desde esta característica. Estos servicios caducan a los 90 días de su adquisición, independientemente de si se han utilizado todas las horas.

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
  - Integra LMS con un servidor de directorios de terceros mediante el protocolo LDAP.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
  - Ofrece un informe adicional más completo que los informes estándar soportados. El informe se limita a los datos contenidos en la BD estándar y no incluye ninguna modificación a la BD estándar.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
  - Permite a LMS actuar como interfaz con eCommerce.

- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
  - Proporciona un paquete de idioma adicional para el soporte de idioma, además del paquete de idioma proporcionado con IBM Kenexa LMS on Cloud.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
  - Da al Cliente derechos de titularidad para un sitio de transferencia adicional, que puede utilizar para pruebas internas o para formación.

## 2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413342265674>

## 3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

### 3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

\* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

### 3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Cargos

### 4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Acceso es el derecho de acceder a la funcionalidad del Servicio de Cloud.
- Un Participante Elegible es un individuo o una entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por los Servicios de Cloud.
- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

## **5. Términos Adicionales**

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

### **5.1 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 Contrato, 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.