

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, 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 LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author incluye la función Author, que permite desarrollar contenido reutilizable en un entorno de colaboración para la entrega en varias modalidades; gestiona y reutiliza contenido con capacidades de búsqueda, metadatos basados en el Cliente, taxonomía dinámica, seguimiento de objetos y creación de informes; puede importar, etiquetar y gestionar contenido externo o heredado; y puede crear contenido para aprovisionamiento único. 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 sólo 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 de producción pertinentes. El SLA no se aplica a sitios de no producción.

1.2 Características Opcionales para LCMS Premier on Cloud Author (disponibles tras los servicios de implementación iniciales)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Obligatorio para Clientes que reciben e-learning a través del estándar AICC o contenido mediante las API de entrega. El contenido se formatea dinámicamente en el momento de la entrega.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Proporciona una plantilla adicional que contiene estándares para crear contenido en soporte a los requisitos específicos del Cliente.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Proporciona un archivo de correlación adicional que permite la importación y la conversión de un archivo Word o PowerPoint con formato especificado en formato LCMS nativo.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Proporciona un paquete de idioma adicional para el soporte de idioma, además del paquete de idioma proporcionado con IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier 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.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Concede al Cliente derecho de titularidad para funciones que ayudan a generar nuevos contenidos de e-learning mediante LCMS, con poca o ninguna formación establecida para los usuarios. Se requiere que el Cliente tenga cinco o más derechos de titularidad de IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author para ser elegible para solicitar este Servicio de Cloud.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

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 un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y terminación de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (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, basado en el 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 planificado 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 pueden superar el 10 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

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)
93,0 – 99,2%	5%
Menos del 93 %	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.

4. Soporte Técnico

Durante el plazo de suscripción y después de que IBM notifique al Cliente que el acceso al Servicio de Cloud está disponible, se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico y de un sistema de informes de problemas en línea. Las mejoras, actualizaciones y otros materiales que proporcione IBM como parte de dicho soporte técnico se consideran parte del Servicio de Cloud y por tanto se rigen por esta Descripción de Servicios. El soporte técnico está incluido en el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente. Se asignará a los tickets de soporte un nivel de severidad basado en la tabla siguiente:

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 dos horas
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 tres horas
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 1 día laborable
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica	En el plazo de dos días laborables

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:

- a. **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 Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **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 el Documento Transaccional o POE del Cliente.
- c. **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Cada individuo o entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por el Servicio de Cloud es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir a todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente. Para este Servicio de Cloud, un Participante Elegible es cualquier usuario de LCMS.
- d. **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

Los cargos de configuración se especificarán en el Documento Transaccional.

5.3 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.4 Cargos On Demand

Los cargos On Demand, según se especifican en el Documento Transaccional, se aplicarán cuando el Cliente solicite la activación de la parte On Demand.

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. Software de Habilitación

Este Servicio de Cloud incluye el software de habilitación, que debe utilizarse únicamente junto con el uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente, y únicamente durante el plazo del Servicio de Cloud.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author puede dar soporte a programas de utilidad complementarios opcionales que aporten prestaciones de autoría para el contenido de aprendizaje.

Los programas de utilidad son para uso ilimitado únicamente junto con el Servicio de Cloud de IBM.

En el caso de IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, los programas de utilidad se enviarán al Cliente de forma electrónica tras la verificación del Documento de Titularidad (PoE) del Cliente en relación con el Servicio de Cloud de IBM y la aceptación de las condiciones de licencia.

8. Referencia del Cliente

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