

### IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários e seus destinatários autorizados do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis fazem parte dos Documentos de Transação.

#### 1. Serviço em Nuvem

##### 1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

O IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author inclui a função de Autor que possibilita do desenvolvimento de conteúdo reutilizável em um ambiente colaborativo para entrega multi-modal; gerencia e reutiliza conteúdo com busca, metadados baseados no Cliente, taxonomia dinâmica, rastreamento de objetos e recursos de relatório; possibilita a importação, a identificação, o rastreamento e o gerenciamento de conteúdo externo ou de legado; e possibilita a criação de conteúdo para fornecimento único. Este Serviço em Nuvem inclui autorização para um local de produção e um local de não produção.

"Não Produção" significa que o Serviço em Nuvem pode ser utilizado pelo Cliente somente para atividades internas de não produção internas, incluindo testes, exibição, atividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões para o Serviço em Nuvem usadas internamente, utilizando interfaces publicadas de programação de aplicativo. O Cliente não está autorizado a usar qualquer parte do Serviço em Nuvem para qualquer outro propósito sem adquirir as autorizações de produção apropriadas. O SLA não se aplica a locais de não produção.

##### 1.2 Recursos Opcionais do LCMS Premier on Cloud Author (disponíveis após os serviços de implementação inicial)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
Obrigatório para Clientes que recebam a entrega de e-learning por meio do padrão AICC ou conteúdo usando APIs de entrega. O conteúdo é formatado dinamicamente no momento da entrega.  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Fornece um modelo adicional que contém as normas para a criação de conteúdo em apoio às necessidades específicas do Cliente.  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Fornece um arquivo de mapeamento adicional que permite a importação e a conversão de um arquivo específico em formato Word ou PowerPoint para um formato LCMS nativo.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Fornece um pacote adicional de idiomas para suporte a idiomas diferentes do pacote básico de idiomas fornecido com o IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Autoriza o Cliente a um local de exibição adicional que pode ser utilizado para testes internos ou para propósitos de treinamento.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
Autoriza o Cliente a funções que ajudam a gerar novo conteúdo de e-learning usando o LCMS com pouco ou nenhum treinamento formal do usuário. É necessário que o Cliente tenha cinco ou mais autorizações do IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author para que o mesmo seja elegível a solicitar este Serviço em Nuvem.

#### 2. Descrição de Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de privacidade e segurança de dados da IBM para o IBM SaaS disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, além de quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Qualquer mudança nos princípios de segurança e privacidade de dados da IBM não reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

### 3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado no Certificado de Titularidade (PoE). O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

#### 3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações e plataformas do sistema não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

#### 3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
93,0 – 99,2%	5%
Menos de 93%	10%

\* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista atual para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

### 4. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao Serviço em Nuvem está disponível, o suporte técnico para o Serviço em Nuvem será fornecido por e-mail e por um sistema de relatório de problemas on-line. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte deste suporte técnico são considerados parte do Serviço em Nuvem e, portanto, regidos por esta Descrição de Serviço. O suporte técnico está incluído com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada. Chamados de suporte receberão a designação de um nível de gravidade baseado na tabela abaixo:

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços, resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 2 horas
2	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> Um recurso ou uma função do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 3 horas
3	<b>Menor impacto nos negócios:</b> Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 1 dia útil
4	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> Uma solicitação ou uma consulta não técnica	Dentro de 2 dias úteis

## 5. Informações de Autorização e Faturamento

### 5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem está disponível sob a métrica de encargos especificada no Documento de Transação:

- a. **Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Acesso é o direito ao uso do Serviço em Nuvem. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativos) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados com acesso concedido ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação.
- c. **Participante Elegível** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar de qualquer programa de prestação de serviço gerenciado ou controlado pelo Serviço em Nuvem é um Participante Elegível. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados dentro do Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente. Para este Serviço em Nuvem, um Participante Elegível é qualquer usuário no LCMS.
- d. **Instância** – é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

### 5.2 Encargos de Configuração

Encargos de configuração serão especificados no Documento de Transação.

### 5.3 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, pode ser calculado de maneira proporcional.

### 5.4 Encargos Sob Demanda

Encargos Sob Demanda, conforme especificado no Documento de Transação, serão aplicáveis quando o Cliente solicitar a ativação da parte Sob Demanda.

## **6. Opções de Vigência e Renovação**

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no final da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## **7. Software de Ativação**

Este Serviço em Nuvem inclui o software de ativação, que deve ser usado somente em conjunto com o uso do Serviço em Nuvem do Cliente e somente durante a vigência do Serviço em Nuvem.

O IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author pode suportar utilitários de conveniência opcionais, que fornecem recursos de autoria para conteúdo de aprendizado.

Os utilitários são para uso ilimitado somente com o Serviço em Nuvem da IBM.

Para o IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, os utilitários serão enviados ao Cliente eletronicamente após a verificação do Certificado de Titularidade do Cliente para Serviço em Nuvem da IBM e a aceitação dos termos de licença.

## **8. Referência do Cliente**

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços em Nuvem em uma publicidade ou uma comunicação de marketing.