

IBM Watson Career Coach

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a parte contratante, seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE - Proof of Entitlement) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

1. Serviço em Nuvem

O IBM Watson Career Coach é uma ferramenta on-line fornecida como uma oferta de Software como um Serviço (SaaS) em Nuvem, que ajuda funcionários de empresas a obter respostas para questões profissionais e relacionadas à carreira, a encontrar oportunidades de emprego internas para as quais podem se inscrever e a descobrir trilhas de carreira com base em transições de cargo que outros funcionários realizaram.

O IBM Watson Career Coach atualmente fornece os seguintes recursos, que são parte da oferta de base:

- Ask Myca – O Watson Career Coach fornece um chatbot que entende as questões relacionadas à carreira e fornece respostas específicas do Cliente aos funcionários. Os funcionários podem fornecer feedback sobre a utilidade e a relevância das respostas.
- Correspondência de Oportunidades de Emprego – O Watson Career Coach compara informações sobre funcionários fornecidas pelo empregador e pelo próprio funcionário com os requisitos e níveis de funções para fornecer as oportunidades de emprego existentes e sugerir os cargos com os quais o funcionário possui correspondência. Os funcionários podem revisar os detalhes da oportunidade de emprego e se candidatar para serem considerados para o cargo.
- Navegador de Carreira – O Watson Career Coach fornece a capacidade de explorar trilhas de carreira do cargo atual do funcionário ou de outros cargos da organização. Com base no cargo inicial selecionado, o funcionário descobrirá os próximos movimentos que historicamente foram feitos por outros nesse cargo. A força da relação de seu cargo atual com o cargo selecionado será mostrada, assim como uma demanda geral esperada para o cargo sujeito aos dados da demanda fornecida pelo Cliente.

O IBM Watson Career Coach foi desenvolvido para ser implementado dentro de um cronograma estimado de quatro a oito semanas. A conclusão desses serviços de implementação dentro do prazo previsto depende do compromisso total e da participação da gerência e da equipe do Cliente. O Cliente fornecerá as informações necessárias em tempo hábil. O desempenho da IBM depende de informações e decisões do Cliente dentro do cronograma e quaisquer atrasos podem resultar em custos adicionais e/ou atrasos na conclusão desses serviços de implementação.

A IBM:

- Fornecerá uma chave pública ao Cliente para a criptografia dos dados antes que o Cliente faça o upload para a conta sFTP.
- Estabelecerá uma conta sFTP para o recebimento de dados do Cliente pela IBM.
- Conduzirá a validação de dados e fornecerá o log de erro (se houver) através de um servidor sFTP para revisão e correção pelo Cliente.
- Utilizará os Dados da Aprendizagem de Máquina para treinar o modelo de aprendizado de máquina para as transições de cargo usadas para recomendar trilhas de carreira e para criar dicionários; tais Dados de Aprendizagem de Máquina serão armazenados pela IBM.
- Revisará os resultados de movimentos de cargo com o Cliente para obter feedback e confirmação. Isso pode ocorrer diversas vezes, se necessário, para resolver inconsistências de dados.
- Implementará a solução IBM Watson Career Coach com relação aos recursos Ask Myca, Correspondência de Emprego e Navegador de Carreira, descritos acima, sem nenhum custo adicional.

O Cliente:

- Fornecerá os dados de taxonomia de cargos e funções disponíveis, assim como até cinco anos de dados históricos sobre os funcionários do Cliente de vários cargos diferentes, o que inclui os

campos obrigatórios que estão estabelecidos no portal de suporte, conforme apropriado para auxiliar recomendações de trilhas de carreira. O Cliente pode preencher outras informações de gerenciamento/métrica de desempenho relevantes opcionais ou outras informações semelhantes para auxiliar a determinação do sucesso a ser utilizado para desenvolver um modelo de sucesso futuro para o recurso de correspondência de cargo.

- Fornecerá respostas para questões relacionadas à carreira a serem usadas pelo chatbot Ask Myca.
- Criptografará esses dados de perfil com a chave pública fornecida pela IBM e fará seu upload (por exemplo, através de um método automatizado para os carregamentos transacionais, mas não para o carregamento inicial de dados históricos) para a conta sFTP fornecida pela IBM. Isso inclui um carregamento único de dados para treinar o modelo de aprendizagem de máquina, bem como carregamentos periódicos de dados para novos cargos, requisitos e transições de cargo.
- Corrigirá quaisquer erros identificados durante a validação de dados da IBM que estejam registrados no log de erros no servidor sFTP. Reenviará os dados corrigidos para a conta sFTP fornecida pela IBM.
- Criará um método automatizado de atualização de arquivos simples com informações transacionais, usando o esquema de dados fornecido.
- Usando as ferramentas fornecidas, exportará o mapeamento de código do cargo, validará e importará as correções.
- Atualizará o idioma de consentimento padrão, se desejado, a ser exibido para novos usuários da solução, descrevendo seu consentimento para usar as informações fornecidas para fins de planejamento de carreira.

2. Proteção de Dados e Conteúdo

A Planilha de Dados de Processamento e de Proteção de Dados (Planilha de Dados) fornece informações específicas para o Serviço em Nuvem no que se refere ao tipo de Conteúdo habilitado para processamento, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e aos detalhes específicos sobre a retenção e a devolução de Conteúdo. Todos os detalhes ou esclarecimentos e termos, incluindo as responsabilidades do Cliente, em torno do uso do Serviço em Nuvem e dos recursos de proteção de dados, se houver, são definidos nesta seção. Pode haver mais de uma Planilha de Dados aplicável ao uso do Serviço em Nuvem pelo Cliente, com base nas opções selecionadas pelo Cliente. A Planilha de Dados pode estar disponível somente em inglês e não no idioma local. Inobstante qualquer prática legal ou consuetudinária local, as partes concordam que entendem inglês e que o mesmo é um idioma apropriado à aquisição e uso dos Serviços em Nuvem. O Cliente está ciente que i) a IBM pode modificar a Planilha de Dados ocasionalmente a critério exclusivo da IBM e ii) tais modificações substituirão versões anteriores. A intenção de qualquer modificação na Planilha de Dados será para i) melhorar ou esclarecer compromissos existentes, ii) manter o alinhamento com as normas atualmente adotadas e as leis aplicáveis ou iii) fornecer compromissos adicionais. Nenhuma modificação na Planilha de Dados degradará materialmente a segurança de um Serviço em Nuvem. A(s) seguinte(s) Planilha(s) de Dados aplica(m)-se ao Serviço em Nuvem e suas opções disponíveis.

Link(s) para a(s) Planilha(s) de Dados aplicável(is):

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=465C8730BC0B11E6850FCEFFCB21B294>

O Cliente é responsável por tomar as medidas necessárias para pedir, ativar ou usar os recursos de proteção de dados disponíveis para um Serviço em Nuvem, bem como aceita a responsabilidade pelo uso dos Serviços em Nuvem caso o Cliente não consiga tomar estas medidas, incluindo o atendimento aos requisitos de proteção de dados ou a outros requisitos legais em relação ao Conteúdo.

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> aplica-se e é referenciado como parte do Contrato, se e até o limite em que o Regulamento Europeu de Proteção de Dados Gerais (EU/2016/679) (GDPR - General Data Protection Regulation) aplica-se aos dados pessoais contidos no Conteúdo. A Planilha de Dados aplicável a este Serviço em Nuvem servirá como o Apêndice do DPA.

3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e aplica-se 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 há um impacto crítico no negócio e o Serviço em Nuvem não está disponível. O Cliente deve ajudar, de forma razoável, a IBM 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 em uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o 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 do sistema e de plataformas 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 1/12 (um doze avos) 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 mensal* para o mês contratado que é objeto de uma reivindicação)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99%	5%
Menor que 95%	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 ao 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.

O Cliente pode rescindir o Serviço em Nuvem se a porcentagem de disponibilidade ficar abaixo de 95% por três meses durante um período de subscrição de doze meses, e a IBM oferecerá um reembolso pelos encargos pré-pagos para os quais os Serviços em Nuvem ainda não foram renderizados.

4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido por meio do sistema de relatório de problemas on-line. O suporte de linha de base ao Cliente é fornecido com o software de ativação e o Serviço em Nuvem, conforme aplicável, durante o período de subscrição. O suporte técnico e a Clientes disponível está detalhado em: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

Os níveis de Gravidade, as descrições e os objetivos do tempo de resposta são descritos abaixo:

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos do Tempo de Resposta Durante o Horário de Suporte
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperantes ou ocorreu falha em interface essencial. Geralmente envolve uma indisponibilidade no ambiente de produção que afeta de forma crítica as operações do Cliente. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora
2	Impacto significativo de negócios: Um recurso ou função de serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos essenciais para os negócios.	Dentro de 2 horas
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está operante e não está apresentando um impacto crítico nas operações.	Dentro de 1 dia útil
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação 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:

- Funcionário é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Funcionário é uma pessoa exclusiva empregada ou, de outra forma, paga pela ou atuando em nome da Empresa do Cliente, com ou sem acesso ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Funcionários durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

5.2 Frequência de Cobrança

Com base na frequência de cobrança selecionada, a IBM enviará por fatura ao Cliente os encargos devidos no início do período de faturamento, exceto para os encargos devidos pelo uso excedente e pelos tipos de encargos de pagamento por uso, que serão faturados com vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço.

5.3 Verificação

cliente irá i) manter, e fornecer mediante solicitação, registros e resultados obtidos por ferramentas do sistema, conforme razoavelmente necessário para que a IBM e seu auditor independente verifiquem a conformidade do Cliente com o Contrato e ii) prontamente solicitar e pagar pelas autorizações necessárias nos encargos em vigor da IBM, bem como por outros encargos e passivos apurados como resultado de tal verificação, conforme a IBM especificar em uma fatura. Essas obrigações de verificação de conformidade permanecem aplicáveis durante a vigência do Serviço em Nuvem e pelos dois anos subsequentes.

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 aviso de rescisão, por escrito, pelo menos 90 dias de 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 final do mês civil após o período de 90 dias.

7. Termos Adicionais

7.1 Disposições Gerais

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

O Cliente não pode usar os Serviços em Nuvem, sozinhos ou em combinação com outros serviços ou produtos, em suporte a qualquer uma das seguintes atividades de alto risco: design, construção, controle ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transporte em massa, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de controle automotivo, sistemas de armamento, navegação ou comunicação de aeronaves ou qualquer outra atividade em que falhas no Serviço em Nuvem possam causar uma ameaça material de morte ou de lesões corporais graves.

7.2 Idioma e Acessibilidade

A IBM fornecerá esses recursos somente em inglês, até segunda ordem.

A IBM é líder no desenvolvimento de softwares acessíveis. A IBM possui amplo conhecimento interno sobre acessibilidade. Nesse sentido, o Cliente pode consultar: http://www-03.ibm.com/able/product_accessibility/index.html para obter mais informações. Este amplo teste de acessibilidade não foi concluído e, portanto, a liberação do IBM Watson Career Coach não possui acessibilidade. O Cliente reconhece seu entendimento de que essa oferta não possui acessibilidade.

7.3 Propriedade Intelectual

"IBM Watson" (também referido eventualmente como "Plataforma do IBM Watson", os "Serviços em Nuvem do IBM Watson" ou terminologia semelhante referente ao seguinte) é um sistema de computador, e seus respectivos softwares e serviços da IBM, que consiste em uma plataforma de sistemas cognitivos que usam processamento de linguagem natural, processamento de texto, processamento de sinal e imagem, tecnologias de aprendizagem de máquina e outros recursos cognitivos que auxiliam a criação, a descoberta, a implementação, a execução e o atendimento de conteúdo de aplicativos cognitivos. O IBM Watson inclui, por exemplo, o corpus de conhecimento do Watson, Modelos do IBM Watson (um conjunto de regras, parâmetros e/ou dados dentro da Plataforma do IBM Watson gerados no curso da configuração e do treinamento de uma instância do IBM Watson e usados para gerar Insights), Algoritmos do IBM Watson (algoritmos, ferramentas, parâmetros e configurações associados à aprendizagem de máquina usados em análises de dados pela Plataforma do IBM Watson) e Verdades Absolutas (informações provenientes de análises de dados ou de observação direta de informações de um conjunto de dados de treinamento usado em um contexto de aprendizado de máquina para provar ou refutar hipóteses. Uma Verdade Absoluta pode ser usada para desenvolver ou aprimorar Modelos e Algoritmos do IBM Watson e para gerar Insights de dados e de ferramentas associadas, tais como um kit de desenvolvimento de software para a criação de aplicativos da web e de dispositivos móveis e de interfaces de programação de aplicativos), todos os anteriores são propriedade intelectual preexistente da IBM, além de qualquer trabalho derivado, modificação ou melhoria.

"Insight" representa a saída ou o resultado do IBM Watson Platform gerado sob esta Descrição de Serviço e representa uma relação entre uma característica ou um conjunto de características e um resultado que foi descoberto ou validado pelo IBM Watson através da análise de um conjunto de dados usando Modelos, Algoritmos e Verdades Absolutas do IBM Watson. Os Insights não são trabalhos derivados do conjunto de dados analisado.

A IBM possui todos os direitos de propriedade e interesses legais do IBM Watson. A IBM também possui todos os direitos de propriedade intelectual de sua propriedade intelectual preexistente (incluindo trabalhos derivados, modificações e aprimoramentos a tais propriedades intelectuais preexistentes), da solução e da instância, incluindo, dentre outros, quaisquer subsistemas, algoritmos, análises, modelos, Serviço e seu ambiente de desenvolvimento ou produção e quaisquer aprimoramentos, modificações ou trabalhos derivados dos mesmos em relação ao disposto acima, independentemente de tais derivados terem sido criados usando informações, conteúdo ou dados do Cliente. Além disso, a IBM ou seus fornecedores possuem todos os direitos de propriedade intelectual de qualquer propriedade intelectual preexistente do fornecedor da IBM (incluindo trabalhos derivados, modificações e aprimoramentos a tais propriedades intelectuais preexistentes).

O Cliente concede à IBM e aos seus afiliados/associados (e fornecedores) um direito global, não exclusivo, limitado, livre de royalties para usar o Conteúdo e os dados do Cliente para gerar e usar Insights, bem como criar aprimoramentos e para os fins descritos nessa Descrição de Serviço, no

Documento de Transação e no Contrato (incluindo, dentre outros, para os propósitos de aprendizagem de máquina descritos na seção Uso de Dados para Aprendizagem de Máquina). Esta licença inclui o direito de usar, executar, exibir, reproduzir, modificar, distribuir e transmitir (somente internamente para cada caso e para cumprir as obrigações nos termos desse Contrato) o Conteúdo e os dados do Cliente entregues à IBM e quaisquer modificações do Conteúdo ou dos dados do Cliente. Tal licença para o Conteúdo e os dados do Cliente terminará após a rescisão desta Descrição de Serviço ou Documento de Transação, salvo acordo em contrário das partes por escrito. Para fins de esclarecimento, a IBM e seus afiliados/associados (e fornecedores) continuarão a ter o direito de usar os Insights e o aprendizado de máquina após a rescisão ou término desta Descrição de Serviço ou do Documento de Transação.

Exceto conforme explicitamente estabelecido nesta Descrição de Serviço, esta Descrição de Serviço não concede quaisquer licenças, direta ou indiretamente, por implicação, preclusão ou de outra forma, para quaisquer das partes sob qualquer direito de patente, direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual da outra parte.

7.4 Uso de Dados para Aprendizagem de Máquina

Não obstante qualquer disposição em contrário nesta Descrição de Serviço ou em Documentos de Transação, o IBM Watson Career Coach usará os dados fornecidos pelo Cliente para o aprendizado da solução. O Cliente concorda com o uso dos dados pela IBM para este aprendizado de máquina da seguinte maneira.

A IBM pode usar o Conteúdo, assim como insights e outras informações resultantes do Conteúdo no decorrer do fornecimento do Serviço em Nuvem com identificadores pessoais diretos e indiretos removidos e/ou substituídos por pseudônimos, para fins de pesquisas, testes e desenvolvimento de produtos (tais como construção de dicionário e treinamento do modelo para o perfil de sucesso). A IBM atualmente prevê que esse conteúdo incluirá, por exemplo, informações dos campos identificados por um "Y" na coluna "ML" na planilha do esquema de dados fornecida pela IBM ("Esquema de Dados"). No entanto, a IBM pode utilizar outros Conteúdos e informações para fins de pesquisa, teste e desenvolvimento de produtos, desde que a IBM remova identificadores pessoais diretos e indiretos desse Conteúdo e dessas informações e/ou substitua esses identificadores pessoais diretos e indiretos por pseudônimos. Esse Conteúdo e essas informações serão armazenados em um Data Center dos EUA e serão acessados por recursos nacionais e internacionais (por exemplo, recursos da IBM na Índia) na realização dos Serviços em Nuvem e para conduzir a aprendizagem de máquina. O Cliente pode atualizar o Conteúdo ao fazer upload de uma nova versão do IBM Watson Career Coach através do processo identificado nessa Descrição de Serviço. Os Clientes podem optar por cancelar este uso, fornecendo à IBM um aviso de cancelamento do Serviço em Nuvem por escrito e interrompendo o uso do IBM Watson Career Coach.

A IBM também pode usar o Conteúdo, bem como os insights e outras informações resultantes do Conteúdo no decorrer do fornecimento do Serviço em Nuvem com identificadores pessoais diretos e indiretos para fins de backup, incluindo, por exemplo, que a totalidade de currículos para todos os currículos de candidatos identificados pelo campo "resumeText" no Esquema de Dados ou incluídos como um arquivo referenciado por ResumeRefs podem ser mantidos e armazenados com o propósito de criar dados com pseudônimos para a aprendizagem de máquina e recriá-los, se necessário, para tal aprendizagem de máquina. Esse backup somente pode ser usado para treinar novamente os algoritmos de aprendizagem de máquina ao longo do tempo. Nesse processo de novo treinamento da aprendizagem de máquina, os identificadores pessoais diretos e indiretos serão removidos e/ou substituídos por pseudônimos. Os Clientes podem optar por cancelar esse uso, fornecendo à IBM um aviso de cancelamento do Serviço em Nuvem por escrito e interrompendo o uso do IBM Watson Career Coach.

Esse Conteúdo e essas informações serão removidos dos sistemas da IBM imediatamente após o término ou a rescisão dessa Descrição de Serviço ou do Documento de Transação aplicável.

Exceto conforme expressamente previsto nessa seção, essas cláusulas não alteram as obrigações de nenhuma das partes que são fornecidas nessa Descrição de Serviço ou em Documentos de Transação, incluindo a responsabilidade do Cliente de obter as permissões contempladas por essa Descrição de Serviço ou por Documentos de Transação e a responsabilidade do Cliente de obter as permissões necessárias para o uso de tais dados para o aprendizado de máquina.