

### IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Esta Descripción de Servicios 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. 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.

Este Servicio de Cloud puede utilizarse para procesar contenido que contenga datos personales si el Cliente, como responsable del tratamiento de datos, determina que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece dispositivos para la protección de datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

### **2.1 Características y Responsabilidades de Seguridad**

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y el navegador del Cliente que utiliza TLS. El Servicio de Cloud no encripta contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

Este Servicio de Cloud está incluido en la certificación Privacy Shield de IBM y se aplica cuando el Cliente opta por alojar el Servicio de Cloud en un centro de datos ubicado en los Estados Unidos, y está sujeto a la Política de Privacy Shield de IBM, disponible en [http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy\\_shield.html](http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html).

## **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, 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 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 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% – 99%	5%
< 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 el 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.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días - 500 minutos de Tiempo de Inactividad = 42.700 minutos <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> 43.200 minutos en total	= 5% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
--	--

### 4. Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud se proporciona por correo electrónico. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	<b>Impacto de negocio crítico / caída del servicio:</b> 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	<b>Impacto de negocio significativo:</b> El uso de un dispositivo 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	<b>Impacto de negocio menor:</b> 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	<b>Impacto de negocio mínimo:</b> 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:

- 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 POE.
- 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 POE.
- c. **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 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.

### 5.3 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.

### 5.4 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.

## **7.2 Copia de seguridad**

Las copias de seguridad se ejecutan cada día para las instancias de producción. IBM retendrá una copia de seguridad de los datos del Cliente durante un período máximo de treinta (30) días para las instancias productivas. El Cliente es responsable de configurar la seguridad del Servicio de Cloud para prohibir que los usuarios individuales supriman datos y reconoce y acepta que una vez suprimidos los datos, IBM no está obligada a recuperar los datos suprimidos y, si está disponible, puede cobrar este servicio.

## **7.3 Vencimiento del Servicio de Cloud**

Antes del vencimiento o la terminación del Servicio de Cloud, el Cliente puede utilizar cualquiera de los dispositivos de notificación o exportación del Servicio de Cloud proporcionadas para extraer datos. Los servicios de extracción de datos personalizada están disponibles bajo un acuerdo independiente.

Tras la recepción de una solicitud de soporte por parte del Cliente dentro del plazo de 30 días tras la fecha de vencimiento o terminación del Servicio de Cloud, IBM devolverá al Cliente una copia electrónica del contenido del Cliente en formato de aplicación nativa.

## **7.4 Recuperación tras Desastre**

Si el Cliente ha adquirido como mínimo un entorno no productivo, y se produce una interrupción grave del sistema motivada por un desastre natural (por ejemplo, incendio, terremoto, inundación, etc.), la recuperación ante desastres se llevará a cabo utilizando esfuerzos comercialmente razonables para restaurar los datos productivos del Cliente a uno de los entornos no productivos del Cliente dentro de un objetivo de tiempo de recuperación de 1 semana. Esto no es una garantía y no existe ningún acuerdo de nivel de servicio disponible.

## **7.5 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.