

IBM Kenexa Learn

Warunki Używania (zwane dalej „Warunkami Używania”) składają się z niniejszych „Warunków Używania Produktów i Usług IBM — Warunków Specyficznych dla Oferty Usług SaaS” (zwanych dalej „Warunkami Specyficznymi dla Oferty Usług SaaS”) oraz dokumentu pt. „Warunki Używania Produktów i Usług IBM — Warunki Ogólne” (zwanego dalej „Warunkami Ogólnymi”) dostępnego pod adresem:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. W przypadku sprzeczności Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS mają znaczenie rozstrzygające nad Warunkami Ogólnymi. Zamawiając usługę IBM SaaS, uzyskując do niej dostęp lub korzystając z niej, Klient wyraża zgodę na niniejsze Warunki Używania.

1. Usługi IBM SaaS

Niniejsze Warunki Specyficzne dla Oferty Usług SaaS dotyczą następujących usług IBM SaaS:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży usługi IBM SaaS wysokość opłat jest ustalana na podstawie następującej miary określonej w Dokumencie Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do używania usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) lub Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do usługi IBM SaaS w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Ponadto Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę stosownej liczby Autoryzowanych Użytkowników otrzymujących dostęp do usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Uprawniony Uczestnik**. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą usługi IBM SaaS. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich

Uprawnionych Użytkowników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

W przypadku niniejszej Usługi IBM SaaS pojęcie Uprawnionego Użytkownika obejmuje jedynie użytkowników oznaczonych jako aktywni w systemie LMS oraz dowolnych użytkowników systemu LCMS.

- d. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Instancja**. Instancja oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji usługi IBM SaaS. Dla każdej udostępnionej Instancji Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym.

3. Opłaty i rozliczenia

Kwota należna do zapłaty za usługę IBM SaaS jest określona w Dokumencie Transakcyjnym.

3.1 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym.

3.2 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

3.3 Opcje dostępne na żądanie

Opcje „na żądanie” będą uwzględniane na fakturze za miesiąc, w którym taka opcja zostanie zamówiona przez Klienta, według stawki określonej w Dokumencie Transakcyjnym.

3.4 Nadwyżki

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie przez Klienta usługi IBM SaaS w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie wystawiona zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego faktura z tytułu nadwyżki.

4. Możliwości odnowienia Okresu Subskrypcji usługi IBM SaaS

W dokumencie PoE Klienta zostanie wskazane, czy usługa IBM SaaS będzie odnawiana z końcem okresu subskrypcji. Poniżej opisano dostępne opcje.

4.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z usługi IBM SaaS przed końcem dotychczasowego okresu subskrypcji poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia przedstawicielowi handlowemu IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu subskrypcji wskazaną w dokumencie PoE. Jeśli IBM ani Partner Handlowy IBM nie otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający Okres Subskrypcji zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu Okresowi Subskrypcji określonymu w dokumencie PoE.

4.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb odnawiania, to Klient zachowa dostęp do usługi IBM SaaS, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z usługi IBM SaaS i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie usługi IBM SaaS z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

4.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w dokumencie PoE wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia Okresu Subskrypcji świadczenie usługi IBM SaaS zostanie zakończone, a Klient utraci dostęp do niej. Aby móc nadal korzystać z usługi IBM SaaS po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego IBM lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego Okresu Subskrypcji.

5. Wsparcie Techniczne

Podstawowe wsparcie dla klientów jest oferowane w odniesieniu do oferty usług IBM SaaS i Oprogramowania Pomocniczego (zależnie od okoliczności) w Okresie Subskrypcji. Szczegółowe informacje o dostępnym wsparciu dla Klienta oraz wsparciu technicznym można znaleźć pod adresem: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. Dodatkowe warunki usług IBM SaaS

6.1 Dostęp uzyskiwany przez osoby trzecie

Z zastrzeżeniem niniejszych Warunków Używania Usługi IBM SaaS Klient może zezwolić upoważnionym przez niego osobom trzecim („Osoby Trzecie”) na dostęp do Usługi IBM SaaS. Klient musi powiadomić Osoby Trzecie o warunkach używania Usługi IBM SaaS. Klient ponosi odpowiedzialność za dostęp do Usługi IBM SaaS uzyskiwany przez Osoby Trzecie, a w szczególności za a) wszelkie roszczenia Osób Trzecich dotyczące usługi IBM SaaS; b) wszelkie przypadki niewłaściwego użytkownika takiej usługi IBM SaaS przez Osoby Trzecie. Klient zobowiązuje się zabezpieczać, chronić i bronić IBM przed odpowiedzialnością z tytułu używania Usługi IBM SaaS przez Osoby Trzecie. Powyższe zobowiązanie nie podlega żadnym ograniczeniom odpowiedzialności.

6.2 Certyfikat zgodności z programem Safe Harbor

IBM przestrzega w tym zakresie zasad określonych przez Departament Handlu Stanów Zjednoczonych w ramach programu U.S.–EU Safe Harbor Framework, które to zasady regulują sposób gromadzenia, wykorzystywania i przechowywania informacji pochodzących z Unii Europejskiej. Więcej informacji na temat programu Safe Harbor, w tym oświadczenie IBM dotyczące certyfikacji, można znaleźć pod adresem <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Zwrot lub usunięcie danych Klienta

Na pisemne żądanie Klienta IBM usunie z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszych Warunków Używania lub Umowy wszelkie Dane Osobowe udostępnione na potrzeby usługi IBM SaaS lub zwróci je Klientowi (z zastrzeżeniem obowiązujących w IBM procedur tworzenia kopii zapasowych i przechowywania danych).

6.4 Informacje cookie

Klient zgadza się, że IBM może używać informacji cookie i technik śledzenia w celu zbierania danych osobowych podczas gromadzenia statystyk używania i informacji służących do doskonalenia warunków pracy użytkownika i/lub dostosowania interakcji z użytkownikami zgodnie z zasadami określonymi na stronie <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Jeśli wymaga tego obowiązujące prawo, Klient potwierdza, że powiadomił użytkowników o wszystkich powyższych działaniach i uzyskał ich zgodę na takie działania.

6.5 Przetwarzanie danych

W przypadku transakcji przeprowadzanych we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej oraz w Islandii, Liechtensteinie, Norwegii i Szwajcarii obowiązują następujące warunki:

Klient wyraża zgodę na przetwarzanie przez IBM Zawartości (w tym wszelkich Danych Osobowych) poza granicami kraju na terenie następujących państw: Anglii, Chin, Indii, Irlandii, Kanady, Meksyku, Niemiec, Singapuru, Stanów Zjednoczonych i Wietnamu.

Klient uznaje również, że IBM może zmieniać powyższą listę państw (pod warunkiem przekazania stosownego powiadomienia), jeśli uzna (mając ku temu podstawy), iż jest to konieczne do świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze.

Jeśli przekazanie Danych Osobowych z terytorium Europejskiej Strefy Ekonomicznej lub Szwajcarii nie jest objęte programami Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska i Stany Zjednoczone-Szwajcaria, Strony lub ich odpowiednie przedsiębiorstwa afiliowane mogą zawrzeć oddzielne umowy sporządzone na podstawie standardowych, niezmodyfikowanych dokumentów wzorcowych UE (stosownie do ról poszczególnych podmiotów) zgodnie z Decyzją KE nr 2010/87/UE, z pominięciem klauzul opcjonalnych. Wszelkie spory i zobowiązania wynikające z powyższych umów (nawet jeśli umowy te zostaną zawarte przez przedsiębiorstwa afiliowane) będą traktowane jako spory i zobowiązania powstałe między Stronami zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

6.6 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, zależą od miejsca lub miejsc, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z usługi IBM SaaS. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania usługi IBM SaaS jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.

Dodatek A

IBM Kenexa Learn on Cloud to platforma umożliwiająca Klientowi opracowywanie, udostępnianie i śledzenie materiałów edukacyjnych. Klient może zamówić jeden lub kilka z poniższych produktów IBM Kenexa Learn on Cloud w dowolnej kombinacji:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

Produkty IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author oraz IBM Kenexa LMS on Cloud wymagają realizacji początkowych usług wdrożeniowych, które będą podlegać odrębnemu Zakresowi Prac.

Poniżej znajduje się opis początkowych usług wdrożeniowych dla produktu Hot Lava Mobile on Cloud.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Usługa IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author obejmuje funkcję Author, która umożliwia opracowywanie materiałów wielokrotnego użytku w środowisku pracy grupowej i udostępnianie ich za pośrednictwem wielu kanałów, zarządzanie treścią i ponowne jej wykorzystywanie (przy użyciu mechanizmów wyszukiwania, obsługi metadanych po stronie klienta, dynamicznego zarządzania taksonomią, śledzenia obiektów i raportowania), importowanie, znakowanie i śledzenie materiałów pochodzących ze źródeł zewnętrznych lub wcześniej utworzonych materiałów i zarządzanie nimi oraz tworzenie treści przeznaczonych do publikowania z jednego źródła. Niniejsza oferta IBM SaaS obejmuje uprawnienia do jednego ośrodka produkcyjnego oraz do jednego ośrodka innego niż ośrodek produkcyjny (tzn. ośrodka pomostowego).

1.1 Dodatkowe opcje dostępne na zamówienie dla produktu LCMS Premier on Cloud Author (po zrealizowaniu początkowych usług wdrożeniowych)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Opcja ta umożliwia prowadzenie szkoleń w modelu e-nauczania bezpośrednio z systemu LCMS z wykorzystaniem standardów AICC i innych obsługiwanych metod. Treść jest formatowana dynamicznie w momencie udostępniania — zgodnie z potrzebami odbiorców i wymaganiami nośnika, na jakim jest dostarczana.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy raport wykraczający poza standardowy zestaw obsługiwanych raportów. Zakres raportu jest ograniczony do danych zawartych w standardowej bazie danych bez uwzględniania żadnych modyfikacji w tej bazie.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy szablon ze standardowymi elementami do tworzenia zawartości zgodnie ze specyficznymi wymaganiami Klienta.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
W ramach tej opcji udostępniany jest jeden dodatkowy plik odwzorowywania, który umożliwia importowanie określonych plików w formacie Word lub PowerPoint i ich konwersję do rodzimego formatu LCMS.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy pakiet językowy umożliwiający obsługę języków spoza podstawowego pakietu językowego dostarczanego wraz z usługą IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
W ramach tej opcji Klient nabywa uprawnienia do dodatkowego ośrodka pomostowego, który można wykorzystywać do celów testowania lub szkolenia wewnętrznego.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

IBM Kenexa LMS on Cloud to konfigurowalny system zarządzania szkoleniami (Learning Management System — LMS), który umożliwia dokumentowanie, śledzenie i prowadzenie kursów w sali lekcyjnej, przez Internet i za pośrednictwem urządzeń mobilnych oraz administrowanie tego rodzaju kursami i raportowanie na ich temat. Rozwiązanie umożliwia również wspólną naukę oraz zdobywanie wiedzy od współpracowników i specjalistów dzięki zastosowaniu funkcji oprogramowania społecznościowego zintegrowanych w bezpiecznym środowisku. Niniejsza oferta IBM SaaS obejmuje uprawnienia do jednego ośrodka produkcyjnego oraz do jednego ośrodka innego niż ośrodek produkcyjny (tzn. ośrodka pomostowego).

2.1 Dodatkowe opcje dostępne na zamówienie dla produktu LMS on Cloud (po zrealizowaniu początkowych usług wdrożeniowych)

a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Opcja ta umożliwia synchronizowanie danych użytkowników systemu LMS z poziomu systemu informatycznego działu kadr Klienta. IBM określi format, w jakim będą importowane dane użytkowników. Klient zobowiązuje się dostarczyć zaimportowane dane użytkowników w tym formacie.

W ramach tej opcji Klient uzyskuje maksymalnie 8 godzin zdalnych konsultacji na temat instalowania i konfigurowania oraz sprawdzania poprawności danych. Usługi te tracą ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Opcja ta umożliwia importowanie danych historycznych o szkoleniach do systemu LMS. IBM określi format, w jakim będą importowane dane historyczne. Klient zobowiązuje się dostarczyć zaimportowane dane historyczne w określonym formacie przy użyciu arkusza kalkulacyjnego programu Excel. W ramach tej opcji Klient uzyskuje maksymalnie 8 godzin zdalnych konsultacji na temat instalowania i konfigurowania oraz sprawdzania poprawności danych. Usługi te tracą ważność po upływie 90 dni od daty zakupu niezależnie od tego, czy zostały wykorzystane wszystkie godziny.

c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Opcja ta umożliwia zintegrowanie systemu LMS z serwerem katalogów innej firmy przy użyciu protokołu LDAP.

d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy raport wykraczający poza standardowy zestaw obsługiwanych raportów. Zakres raportu jest ograniczony do danych zawartych w standardowej bazie danych bez uwzględniania żadnych modyfikacji w tej bazie.

e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Opcja ta umożliwia współpracę między systemem LMS a platformą handlu elektronicznego.

f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy pakiet językowy umożliwiający obsługę języków spoza podstawowego pakietu językowego dostarczanego wraz z usługą IBM Kenexa LMS on Cloud.

g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site

W ramach tej opcji Klient nabywa uprawnienia do dodatkowego ośrodka pomostowego, który można wykorzystywać do celów testowania lub szkolenia wewnętrznego.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud to rozwiązanie do obsługi szkoleń realizowanych za pośrednictwem urządzeń mobilnych, umożliwiające opracowywanie i udostępnianie różnego rodzaju materiałów w formacie niezależnym od używanego urządzenia oraz analizowanie ich wykorzystania. Rozwiązanie może służyć do wymiany informacji, prowadzenia szkoleń z wykorzystaniem urządzeń mobilnych oraz ogólnego usprawniania pracy. Ponadto umożliwia udostępnianie raz opracowanej treści za pośrednictwem urządzeń mobilnych i tabletów.

Standardowe wdrożenie produktu Standard Hot Lava Mobile obejmuje zdalne instalowanie i konfigurowanie następujących elementów:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* — komponent do tworzenia zawartości dostarczanej na urządzenia mobilne;
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* — narzędzie do publikowania zawartości dla urządzeń mobilnych i śledzenia jej dostawy oraz do edycji praw dostępu użytkowników.

Dodatek B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM oferuje swoim Klientom niniejszą Umowę dotyczącą Poziomu Usług zgodnie z warunkami wskazanymi poniżej, przy czym wersją obowiązującą jest wersja aktualna w momencie rozpoczęcia lub odnowienia okresu subskrypcji Klienta. Jednocześnie Klient uznaje, że Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji udzielonej Klientowi (rękojmia jest niniejszym również wyłączona).

1. Definicje

- a. **Upoważniona Osoba Kontaktowa** – osoba wskazana IBM przez Klienta, która jest upoważniona do składania Reklamacji na mocy niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.
- b. **Uznanie z tytułu Dostępności** – zadośćuczynienie dokonywane przez IBM w związku z potwierdzoną Reklamacją. Uznanie z tytułu Dostępności może mieć postać uznania lub upustu na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za subskrypcję Usługi.
- c. **Reklamacja** – roszczenie składane przez Upoważnioną Osobę Kontaktową ze strony Klienta na ręce IBM zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą Poziomu Usług, które dotyczy niedotrzymania Poziomu Usług w określonym Miesiącu Obowiązania Umowy.
- d. **Miesiąc Obowiązania Umowy** – pełny miesiąc w okresie świadczenia Usługi, liczony od godziny 0:00 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w pierwszym dniu miesiąca do godziny 23:59 północnoamerykańskiego czasu wschodniego w ostatnim dniu miesiąca.
- e. **Klient** — podmiot subskrybujący Usługę bezpośrednio od IBM, który nie narusza żadnych istotnych zobowiązań wynikających z umowy z IBM dotyczącej Usługi, w tym zobowiązań w zakresie płatności.
- f. **Przestój** – okres, w którym przetwarzanie związane z Usługą w systemie produkcyjnym zostaje wstrzymane, a żaden z użytkowników Klienta nie może korzystać ze wszystkich elementów Usługi, w odniesieniu do których ma odpowiednie uprawnienia. Za Przestój nie uznaje się okresu, w którym Usługa jest niedostępna z powodu:
 - (1) Planowego Przestoju Systemu;
 - (2) zdarzeń lub przyczyn niezależnych od IBM (np. katastrof naturalnych, wyłączenia dostępu do Internetu itp.);
 - (3) problemów związanych z aplikacjami, urządzeniami lub danymi Klienta bądź osób trzecich;
 - (4) działań lub zaniechań ze strony Klienta lub osób trzecich (w tym uzyskania przez jakąkolwiek osobę dostępu do Usługi przy użyciu haseł lub urządzeń Klienta);
 - (5) nieprzestrzegania wymagań dotyczących konfiguracji systemu i obsługiwanych platform służących do korzystania z Usługi.
- g. **Zdarzenie** – okoliczność lub splot okoliczności, które powodują niedotrzymanie Poziomu Usług.
- h. **Planowany Przestój Systemu** – planowane wyłączenie Usługi związane z konserwacją.
- i. **Usługa** — usługa IBM Kenexa objęta niniejszą Umową Dotyczącą Poziomu Usług, przy czym niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług ma zastosowanie do każdej Usługi z osobna.
- j. **Poziom Usług** – określony poniżej standard, zgodnie z którym IBM mierzy poziom usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej Poziomu Usług.

2. Uznania z tytułu Dostępności

- a. Aby nabyć prawo do złożenia Reklamacji, Klient musi wcześniej zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu dotyczące każdego Zdarzenia związanego z daną usługą (zgodnie z określoną przez IBM procedurą zgłaszania problemów o poziomie istotności 1). Klient ma przy tym obowiązek podać wszelkie niezbędne, szczegółowe informacje na temat Zdarzenia oraz udzielić IBM należytej pomocy przy diagnozowaniu i rozwiązywaniu problemu będącego przyczyną takiego Zdarzenia w zakresie wymaganym w przypadku zgłoszeń o poziomie istotności

1. Ponadto zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w 24 godziny od momentu uzyskania przez Klienta informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na korzystanie przez Klienta z Usługi.
- b. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi złożyć Reklamację z wnioskiem o dokonanie Uznania z tytułu Dostępności nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy, którego dotyczy taka Reklamacja.
- c. Upoważniona Osoba Kontaktowa ze strony Klienta musi podać IBM wszelkie wymagane w uzasadnionym zakresie informacje związane z Reklamacją, a w szczególności dokładny opis wszelkich Zdarzeń oraz określenie Poziomu Usług, który zdaniem Klienta nie został dotrzymany.
- d. IBM będzie prowadzić wewnętrzne pomiary i sporządzać raporty dotyczące łącznego czasu trwania Przeszojów w każdym Miesiącu Obowiązywania Umowy. W przypadku każdej uzasadnionej Reklamacji IBM naliczy najwyższe obowiązujące Uznanie z tytułu Dostępności na podstawie łącznego czasu trwania Przeszojów w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy. Jednocześnie zastrzega się, że IBM nie ma obowiązku dokonywania kilku Uznań z tytułu Dostępności w związku z tym samym Zdarzeniem w tym samym Miesiącu Obowiązywania Umowy.
- e. Łączna wysokość Uznań z tytułu Dostępności przyznawanych za każdy Miesiąc Obowiązywania Umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% (dziesięciu procent) sumy równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę uiszczanej przez Klienta na rzecz IBM.
- f. IBM będzie sprawdzać zasadność Reklamacji z dołożeniem należytej staranności na podstawie informacji dostępnych w dokumentacji IBM, przy czym informacje takie będą miały znaczenie rozstrzygające w przypadku sprzeczności z informacjami zawartymi w dokumentacji Klienta.
- g. **UZNAŃ Z TYTUŁU DOSTĘPNOŚCI PRZYZNAWANE KLIENTOWI ZGODNIE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ DOTYCZĄCĄ POZIOMU USŁUG STANOWIĄ WYŁĄCZNE ZADOŚĆCZYNIENIE PRZYSŁUGUJĄCE KLIENTOWI W ZWIĄZKU ZE WSZELKIMI REKLAMACJAMI.**

3. Poziomy Usług

Dostępność Usługi w Miesiącu Obowiązywania Umowy

Osiągnięty Poziom Usług (w Miesiącu Obowiązywania Umowy)	Uznanie z tytułu Dostępności (procent miesięcznej kwoty faktury za usługę za Miesiąc Obowiązywania Umowy, którego dotyczy Reklamacja)
Od 93,0% do 99,2%	5%
Mniej niż 93%	10%

Osiągnięty Poziom Usług jest równy ilorazowi (a) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszonej o liczbę minut Planowego Przeszoju Systemu) pomniejszonej o (b) łączny czas trwania nieplanowego Przeszoju w minutach w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy oraz (c) łącznej liczby minut w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy (pomniejszonej o liczbę minut Planowego Przeszoju Systemu), przy czym uzyskany ułamek wyraża się jako procent.

4. Zastrzeżenia

Niniejsza Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna wyłącznie dla Klientów IBM. Ponadto nie ma ona zastosowania w przypadku:

- Usług w wersji beta i Usług świadczonych w okresie próbnym;
- środowisk nieprodukcyjnych, a w szczególności takich zastosowań, jak testowanie, przemieszczanie danych, usuwanie skutków awarii i zapewnianie jakości;
- Reklamacji składanych przez użytkowników, gości, uczestników czy zatwierdzonych gości Klienta IBM korzystających z Usługi;
- naruszenia przez Klienta istotnych zobowiązań wynikających z Warunków Używania, Regulaminu Usług bądź umowy dotyczącej Usługi, a w szczególności wszelkich zobowiązań dotyczących płatności.