

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Kenexa Talent Acquisition

Условията за употреба ("ToU") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. В случай на противоречие, специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп до или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба (ToU).

1. IBM SaaS

Следните оферти IBM SaaS са обхванати от настоящите специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Kenexa Talent Acquisition
- IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard
- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

2. Метрики за такси

IBM SaaS се продава съгласно следните метрики за такси, както е указано в Документа по сделката:

- a. "Служител" е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Служител представлява лице, назначено или на което се плаща, или което действа от името на предприятието на Клиента, с или без достъп до IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой упълномощавания за покриване на броя Служители през даден период на измерване, указан от Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или от Документа по сделката.

3. Такси и таксуване

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни такси

Частичното месечно таксуване е разпределено пропорционално на дневни такси, с които Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни от частичния месец, започващ на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че достъпът му до IBM SaaS е наличен.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Лицензионния сертификат на Клиента ще изложи дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като посочи едно от следните:

4.1 Автоматично подновяване

Ако Лицензионният сертификат на Клиента указва, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена молба до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи такова известие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен за или една година, или за същата продължителност като оригиналния Абонаментен период, както е изложено в Лицензионния сертификат.

4.2 Продължително фактуриране

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за използването на IBM SaaS непрекъснато. За да преустанови използването на IBM SaaS и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньор на IBM писмено предизвестие със срок от деветдесет (90) дни, с което се заявява отказ от IBM SaaS на Клиента.

При анулиране на достъпа на Клиента, Клиентът ще бъде таксуван за неизплатени такси по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

4.3 Изискано подновяване

Когато Лицензионният сертификат указва, че типът подновяване на Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на срока, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

5. Техническа поддръжка

Основната клиентска поддръжка се предоставя с предложението IBM SaaS и Разрешаващия софтуер, ако е приложимо, по време на Абонаментния период. Можете да намерите повече информация за техническата и клиентската поддръжка на адрес:

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Сертифициране за неприкосновеност

IBM спазва рамката Safe Harbor между САЩ и ЕС, както е указано от Министерството на търговията на САЩ относно събирането, използването и съхраняването на информация, която е събрана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Нормативни данни

Дори при наличието на противоположни разпоредби в този документ, единствено за целите, свързани с нормативни изследвания, анализи и докладване, IBM може да задържи и използва съдържание на Клиента, което е предоставено на IBM при тези ТоU в съвкупен вид (т.е., така че Клиентът да не може да бъде идентифициран като източника на поверителната информация и така че личната информация за идентификация, позволяваща идентифицирането на отделните служители и/или кандидати, се премахва). Предписанията в този раздел ще се запазят дори след прекратяване или изтичане на сделката.

6.3 Връщане или премахване на данни на Клиент

При писмена молба от страна на Клиента, след прекратяване или изтичане на ТоU или на Споразумението, IBM, в зависимост от своята политика по архивиране и задържане на данни, ще изтрие или върне на Клиента всички Лични данни, които са предоставени от него за IBM SaaS.

6.4 Събиране на данни

Клиентът се съгласява, че IBM може да използва бисквитки и технологии за следене за събиране на лична идентифицираща информация при събирането на статистика и информация по отношение на употребата, предназначени да помогнат за подобряване на взаимодействията и опита на потребителите и/или за проектиране на взаимодействия по поръчка с потребители в съответствие с <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Когато това се изисква от приложимото законодателство, Клиентът трябва да е известил потребителите и да е получил съгласие от тяхна страна за осъществяване на всички горепосочени действия.

6.5 Използване от гост

Гост потребителят е IBM SaaS потребителя, който е оторизиран от Клиента да осъществява достъп до IBM SaaS, за да обменя данни с Клиента или за да използва IBM SaaS от името на Клиента. От Гостуващите потребители на Клиента може да бъде изискано да изпълнят онлайн споразумение, предоставено от IBM, за да осъществят достъп до и използват IBM SaaS. Клиентът е отговорен за тези Гост потребители, включително, но неограничено до: а) всички жалби, отправени от Гост потребителите по отношение на IBM SaaS, или б) всяка злоупотреба с IBM SaaS от тези Гост потребители.

6.6 Забранени употреби

Следните употреби са забранени от Microsoft:

Употреба без висок риск: Клиентът не може да използва IBM SaaS в друго приложение или ситуация, в която грешка в IBM SaaS може да доведе до смърт или сериозно нараняване на лице, или да доведе до сериозни физически или екологични ("Употреба с висок риск").

Примери за Употреба с висок риск включват, но не само: самолети или други начини за масов транспорт на хора, ядрени или химични съоръжения, животоподдържащи системи, медицински импланти, моторни превозни средства или оръжейни системи. Употреба с висок риск не включва използването на IBM SaaS за административни цели, за съхранение на поверителни данни, проектиране и/или средства за конфигурация или други приложения без контрол, повредата на които няма да доведе до смърт, физически наранявания или сериозни физически или екологични вреди. Тези неконтролиращи приложения могат да комуникират с приложенията, които осъществяват контрол, но не трябва да бъдат пряко или непряко отговорни за контролната функция.

6.7 IBM SaaS Информация за потребителски профил

Във връзка с използването на IBM SaaS от Клиента, Клиентът потвърждава и се съгласява, че: i) IBM SaaS потребителските имена, права, имена на компании и снимки могат да бъдат публикувани от IBM SaaS потребител като част от профил ("Профил") и този Профил може да бъде преглеждан от други IBM SaaS потребители, и ii) Клиентът може по всяко време да заяви коригирането или премахването на IBM SaaS Потребителски профил от IBM SaaS, и този Профил ще бъде коригиран или премахнат, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

6.8 Обработка на данни

За транзакции, осъществени във всички държави-членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, се прилагат следните условия:

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, включително и всякакви лични данни отвъд границите на дадена държава към следните държави: Англия, Индия, Ирландия и САЩ, както и Япония и Нидерландия само за IBM Connections Social Cloud.

В зависимост от специфичната структура за поддръжка на услугата на Клиента, Клиентът също се съгласява, че IBM може да обработва Съдържание, включително и всякакви лични данни отвъд границите на дадена държава към следните допълнителни държави: Австралия, Бразилия, Канада, Китай, Финландия, Германия, Хонконг, Япония, Нова Зеландия, Латинска Америка, Мексико, Нидерландия, Полша, Сингапур, Република Южна Африка, Испания, Швеция и Швейцария.

Клиентът се съгласява, че IBM може, с предизвестие, да промени този списък с местоположения на държави, когато счете, че това е необходимо за осигуряването на услугите в облака.

Когато не се прилагат договорите за неприкосновеност Safe Harbor между САЩ и ЕС и между САЩ и Швейцария на IBM по отношение на лични данни в ЕИП или Швейцария, страните или техните съответни филиали могат да встъпят по отделни стандартни непроменени споразумения по модел на ЕС съгласно своите конкретни роли в съответствие с Решение 2010/87/ЕС на ЕК с премахнати опционални клаузи. Всички спорове или отговорности, които произлизат от тези споразумения, дори и с намесата на представители, ще бъдат третирани от участващите страни като такива, възникнали между тях, според условията на това Споразумение.

6.9 Местоположения на извлечени ползи

Когато това е приложимо, таксите се основават на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на полза от IBM SaaS. IBM ще зачисли таксите въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM различна информация. Клиентът носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

Приложение А

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

Офертата IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS се състои от следните компоненти:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud е мащабируем онлайн инструмент, който помага на работодателите и на лицата, набиращи персонал, да централизират и управляват процеса по набиране на таланти сред множество отдели или местоположения на компанията. Основните предложени характеристики включват:

- Създаване и публикуване на обяви за работа
- Сорсинг
- Шлюзове за таланти за кандидатите, където да търсят работни места и да подават интереси
- Проследяване на заявления и работен поток
- Преглед на кандидати
- Нива на одобрение за улесняване на процеса по подбор
- Стандартни и специализирани възможности за отчитане
- Интерфейси са социални медии и мобилна технология

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud е платформа, която има [управление на формуляри](#), което помага за повишаване на ефикасността в организацията на Клиента чрез стандартизиране и автоматизиране на процеса по организационно социализиране. Основното предложение включва достъп до Onboard by New Hires (посредством New Hire Portal) и достъп за наемащия мениджър, лицето, набиращо кандидати и/или специалиста по човешки ресурси.

Onboard основно предложение също така предоставя възможност за:

- събиране на данни за попълване на формуляри за управление, както и специфични за компанията формуляри.
- генериране на известия до външни системи (като например Информационни системи за човешки ресурси).
- обработка на новонаети лица в САЩ чрез E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

Основната оферта на IBM Connections Social Cloud включва:

- Социално табло – Единичен изглед на социалната бизнес мрежа на Клиента с достъп до приложения и срещи, и изглед на събития и съдържание за достъп до работни елементи в процес на изпълнение, поддръжка на форуми, профилна информация и информация за съхранение.
- Лица – Позволява на Клиента да управлява профили и контакти в бизнес мрежата на Клиента в и извън организацията на Клиента.
- Съхранение и споделяне на файл – Предоставя възможност за качване и съхранение на файлове в централизирана библиотека, където може да се осъществява контрол на достъпа до файловете, които да бъдат частни или споделени с индивидуални потребители или групи, като читатели или автори. Предоставя се информация относно файлове, като например актуализации, история на версиите, коментари, история на изтеглянията, поставяне на етикети и завеждане/отписване на файлове.

- Общности, Блогове и Wiki страници – Предоставя възможност за работа заедно с лица със споделени файлове, дейности и отметки, създаване и споделяне на нови общности с персонализирани разрешения, търсене за съдържание сред общности, изпращане на имейли до общността, създаване и управление на проучвания на общност, създаване на wiki страници, блогове и блогове за идеация и форуми за дискусии.
- Дейности – Позволява екипно пространство за задачи като проследяване на задачи, информация и действия около тема или среща.
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с отделни лица или групи, преглед на достъпност за контакти, създаване на потребителски групи и информация за контакт.
- Мобилни приложения за IBM Connections и IBM Sametime
- Достъп на гост – Предоставя възможност за поканване на гости, които могат да си сътрудничат и да работят по съдържание, споделено с тях, с подмножество на социалното сътрудничество и възможностите за среща.

IBM Kenexa Talent Acquisition ще поддържа следните езици:

- Английски
- Испански
- Немски
- Италиански
- Френски
- Китайски опростен

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition може да се брандира с фирменото лого и цветовете на Клиента.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

Офертата IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS се състои от следните компоненти:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud е мащабируем онлайн инструмент, който помага на работодателите и на лицата, набиращи персонал, да централизират и управляват процеса по набиране на таланти сред множество отдели или местоположения на компанията. Основните предложени характеристики включват:

- Създаване и публикуване на обяви за работа
- Вход за снабдяване с таланти за кандидати, които да търсят работа и да заявяват интерес
- Проследяване на заявления и работен поток
- Преглед на кандидати
- Нива на одобрение за улесняване на процеса по подбор
- Стандартни и специализирани възможности за отчитане
- Интерфейси са социални медии и мобилна технология

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud е платформа, която има [управление на формуляри](#), което помага за повишаване на ефикасността в организацията на Клиента чрез стандартизиране и автоматизиране на процеса по организационно социализиране. Основното предложение включва достъп до Onboard by New Hires (посредством New Hire Portal) и достъп за наемащия мениджър, лицето, набиращо кандидати и/или специалиста по човешки ресурси.

Onboard основно предложение също така предоставя възможност за:

- събиране на данни за попълване на формуляри за управление, както и специфични за компанията формуляри.
- генериране на известия до външни системи (като например Информационни системи за човешки ресурси).
- обработка на новонаети лица в САЩ чрез E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

Основната оферта на IBM Connections Social Cloud включва:

- Социално табло – Единичен изглед на социалната бизнес мрежа на Клиента с достъп до приложения и срещи, и изглед на събития и съдържание за достъп до работни елементи в процес на изпълнение, поддръжка на форуми, профилна информация и информация за съхранение.
- Лица – Позволява на Клиента да управлява профили и контакти в бизнес мрежата на Клиента в и извън организацията на Клиента.
- Съхранение и споделяне на файл – Предоставя възможност за качване и съхранение на файлове в централизирана библиотека, където може да се осъществява контрол на достъпа до файловете, които да бъдат частни или споделени с индивидуални потребители или групи, като читатели или автори. Предоставя се информацията относно файлове, като например актуализации, история на версиите, коментари, история на изтеглянията, поставяне на етикети и завеждане/отписване на файлове.
- Общности, Блогове и Wiki страници – Предоставя възможност за работа заедно с лица със споделени файлове, дейности и отметки, създаване и споделяне на нови общности с персонализирани разрешения, търсене за съдържание сред общности, изпращане на имейли до общността, създаване и управление на проучвания на общност, създаване на wiki страници, блогове и блогове за идеация и форуми за дискусии.
- Дейности – Позволява екипно пространство за задачи като проследяване на задачи, информация и действия около тема или среща.
- Незабавни съобщения – Комуникация в реално време с отделни лица или групи, преглед на достъпност за контакти, създаване на потребителски групи и информация за контакт.
- Мобилни приложения за IBM Connections и IBM Sametime
- Достъп на гост – Предоставя възможност за поканване на гости, които могат да си сътрудничат и да работят по съдържание, споделено с тях, с подмножество на социалното сътрудничество и възможностите за среща.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

IBM Kenexa Behavioral Assessments основно предложение предоставя на Клиентите неограничен достъп до долупосочените оценки.

- IBM Kenexa Engagement Indicator Assessment
- IBM Kenexa Customer Satisfaction Indicator Assessment
- IBM Kenexa Motivation Questionnaire

Основната оферта на IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments ще поддържа следните езици:

- Английски
- Испански
- Немски
- Италиански
- Френски
- Китайски опростен

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition може да се брандира с фирменото лого и цветовете на Клиента.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

Офертата IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS е съставена от следните компоненти:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud е мащабируем онлайн инструмент, който помага на работодателите и на лицата, набиращи персонал, да централизират и управляват процеса по набиране на таланти сред множество отдели или местоположения на компанията. Основните предложени характеристики включват:

- Създаване и публикуване на обяви за работа
- Сорсинг
- Шлюзове за таланти за кандидатите, където да търсят работни места и да подават интереси
- Проследяване на заявления и работен поток
- Преглед на кандидати
- Нива на одобрение за улесняване на процеса по подбор
- Стандартни и специализирани възможности за отчитане
- Интерфейси са социални медии и мобилна технология

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud е платформа, която има [управление на формуляри](#), което помага за повишаване на ефикасността в организацията на Клиента чрез стандартизиране и автоматизиране на процеса по организационно социализиране. Основното предложение включва достъп до Onboard by New Hires (посредством New Hire Portal) и достъп за наемащия мениджър, лицето, набиращо кандидати и/или специалиста по човешки ресурси.

Onboard основно предложение също така предоставя възможност за:

- събиране на данни за попълване на формуляри за управление, както и специфични за компанията формуляри.
- генериране на известия до външни системи (като например Информационни системи за човешки ресурси).
- обработка на новонаети лица в САЩ чрез E-Verify.

IBM Kenexa Talent Acquisition основно предложение ще поддържа следните езици:

- Английски
- Испански
- Немски
- Италиански
- Френски
- Китайски опростен

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition може да се брандира с фирменото лого и цветовете на Клиента.

4. Оферти по желание

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition е решение за анализиране на таланти, което помага на потребителите бързо да вникват в своите данни от Talent Acquisition. Могат да се използват и допълнителни източници на данни, които могат да изискват услуги за интегриране на данни. Не могат да се използват данни от IBM Kenexa Talent Optimization .

- Насочено откриване на данни – възможността на потребителите да избират от набор от предварително определени въпроси за таланти, за да инициализират откриването на данни.
- Специално откриване на данни с текст на роден език - възможността за потребителите да използват текст на роден език, за да стартират откриването на данни.

- Допълнителни източници на данни - възможността за извършване на откриване на данни по следните източници на данни, за което може да са необходими услуги за интегриране на данни:
 - IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud; IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud; IBM Kenexa Prove It! Добавки; IBM Kenexa Rated Behavioral Assessments for Managerial and Leadership Roles on Cloud; IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Enterprise on Cloud, IBM Kenexa CompAnalyst Executive for Compensation Consultants on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Executive; IBM Kenexa CompAnalyst Job Description Builder; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Limited for US on Cloud; IBM Kenexa CompAnalyst Market Data Reporting; IBM Kenexa CompAnalyst Premier on Cloud; IBM Kenexa Compensation Add-On Offerings on Cloud; IBM Kenexa IPAS on Cloud; IBM Kenexa Competency Manager on Cloud; IBM Kenexa Interview Builder on Cloud; IBM Kenexa Predictive Hiring for Hourly Roles; IBM Kenexa Predictive Hiring for Professional and Managerial Roles; IBM Kenexa Predictive Retention; IBM Kenexa Skills Manager on Cloud; IBM Kenexa Survey Advantage Entry on Cloud; IBM Kenexa Survey Advantage on Cloud; IBM Kenexa Talent Frameworks; IBM Kenexa Talent Manager on Cloud; IBM Kenexa Workforce Readiness.
- Единичен знак при достъп чрез Talent Acquisition – офертата се хоства в среда за множество клиенти. Офертата е достъпна на изчислителни устройства през уеб браузър чрез IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Език - ще е достъпно само на английски.

Приложение Б

IBM предоставя това Споразумение за ниво на услугата (SLA) на своите Клиенти, което е предмет на следните условия. Ще се прилага версията на това Споразумение за ниво на услугата, което понастоящем е в процес на стартиране или подновяване на условията на вашия абонамент. Вие разбирате, че SLA не Ви предоставя никаква гаранция.

Това Споразумение за ниво на услугата е приложимо само за офертите на IBM SaaS, които съдържат следните услуги на компоненти и само за функциите на тези специфични компоненти, не за цялата SaaS оферта:

- IBM Kenexa Brassring on Cloud
- IBM Kenexa Onboard on Cloud
- IBM Connections Social Cloud

Това Споразумение за ниво на услугата се прилага за следната оферта на IBM SaaS в своята цялост:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Определения

- "Упълномощено лице за контакт" означава лице, което Вие сте посочили пред IBM, което е упълномощено да предявява искания съгласно това Споразумение за ниво на услуга.
- "Кредит за достъпност" означава защитата, която IBM ще предостави за доказано и прието искане. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на цени на бъдеща фактура или абонамент за услугата.
- "Иск" означава иск, подаден от оторизирано лице за контакт до IBM съгласно това SLA, че дадено ниво на услугата не е съответствало през даден Договорен месец.
- "Договорен месец" означава всеки пълен месец за периода на извършването на Услугата, считано от 12:00 преди обяд, Източно стандартно време на САЩ, на първия ден от месеца, до 11:59 след обяд, Източно стандартно време на САЩ, в последния ден от месеца.
- "Клиент" означава субект, абониращ се за Услугата директно от IBM и който по подразбиране не попада в обхвата на никакви материални задължения, включително задължения за плащане съгласно своя договор с IBM за Услугата.
- "Престой" означава период от време, през който обработващата производствена система за Услугата е спряла и всички ваши потребители не могат да ползват всички аспекти на Услугата, за която имат съответните разрешения. Престоят не включва периода от време, през който Услугата не е достъпна в резултат на:
 - (1) Предварително планиран престой на системата.
 - (2) Събития или причини, които попадат извън контрола на IBM (напр. природни бедствия, прекъсване на достъпа до Интернет и т.н.).
 - (3) Проблеми с приложения, оборудване или данни на клиента или на трети страни.
 - (4) Действия или бездействия на клиент или трета страна (включително всеки, получаващ достъп до услугата посредством ваши пароли или оборудване).
 - (5) Всяко непридържане към изискваните системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до Услугата.
- "Събитие" означава обстоятелство или група обстоятелства, взети заедно, които имат за резултат несъответствие спрямо нивото на услугата.
- "Планиран престой на системата" означава планирано прекъсване на Услугата поради профилактика на Услугата.
- "Услуга" означава услугата IBM Kenexa, до която се отнася това SLA. Това Споразумение за ниво на услуга се прилага индивидуално за всяка Услуга, а не в комбинация.
- "Ниво на услугата" означава стандартът, посочен по-долу, чрез който IBM измерва нивото на услугата, която предоставя в това Споразумение за ниво на услуга.

2. Кредити за достъпност

- a. За да имате право да подадете Иск, трябва да сте регистрирали заявка за поддръжка за всяко събитие в отдела за клиентска поддръжка на IBM за приложимата услуга в съответствие с процедурата на IBM за отчитане на проблеми с поддръжката от Ниво на сериозност 1. Трябва да предоставите пълната необходима подробна информация относно събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на Събитието до степента, необходима за заявки за поддръжка за Ниво на сериозност 1. Подобно известие трябва да бъде вписано в рамките на 24 часа след като сте узнали, че Събитието влияе върху Вашето използване на Услугата.
- b. Вашето упълномощено лице за контакт трябва да подаде вашия иск за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, през който е възникнало обстоятелството, което е предмет на иска.
- c. Вашето упълномощено лице за контакт трябва да предостави на IBM цялата информация, свързана с иска, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички съответни Събития и нива на Услуги, за които се твърди, че не съответстват.
- d. IBM няма да провери и отчете вътрешно общия престой през всеки Договорен месец. За всеки валиден иск IBM ще предостави най-високия приложим кредит за достъпност, въз основа на общия престой по време на всеки Договорен месец. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- e. Общият брой Достъпни кредити, предоставени по отношение на даден Договорен месец, при никакви обстоятелства няма да надвишава 10 процента (10%) от една дванадесета (1/12) от годишната такса, заплатена от Вас на IBM за Услугата.
- f. IBM ще използва своята разумна преценка, за да провери искове въз основа на информацията, налична в записите на IBM, която ще има предимство в случай на несъответствие с данните във Вашите записи.
- g. ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ВИ КРЕДИТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ В СЪГЛАСНО ТОВА SLA СА ВАШАТА ЕДИНСТВЕНА И ИЗКЛЮЧИТЕЛНА ЗАЩИТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСЕКИ ИСК.

3. Нива на услуга

Достъпност на Услугата по време на Договорен месец

Постигнато Ниво на услуга (през даден Договорен месец)	Кредит за достъпност (% от ежемесечна фактура за услуга за договорен месец, който е предмет на иск)
93.0% – 99.2%	5%
По-малко от 93%	10 %

Процентът за "Постигнато ниво на услуга" се изчислява като: (а) общият брой минути през даден Договорен месец (минус минутите за планиран Престой на системата), минус (b) общия брой минути за непланиран Престой през даден Договорен месец, разделени на (c) общия брой минути през даден Договорен месец (минус минутите за планиран Престой на системата), като резултатът е дроб, изразена в процент.

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на услуга е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непродуктивни среди, включително, но неограничено до тестване, поставяне, възстановяване след срив или QA.
- Искове, направени от потребители, гости, участници и допустими посредством покана ползватели на услугата на даден клиент на IBM.
- Ако сте нарушили някое материално задължение при Условието за ползване, Политиката за допустима употреба или вашия договор за Услугата, включително и без ограничения, нарушение на някое задължение за плащане.