

IBM Kenexa Talent Acquisition

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- 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. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af følgende måling, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. Medarbejder (Employee) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Medarbejder er en entydig person, som er ansat af eller på anden måde betales af eller handler på vegne af Kundens virksomhed, uanset om Medarbejderen har adgang til IBM SaaS eller ej. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække antallet af Medarbejdere i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned er betaling for et antal dage, som er beregnet forholdsvist, og som Kunden skal betale. Betaling for en del af en måned udregnes på basis af det antal dage, der er tilbage i en måned. Udregningen begynder fra den dato, hvor Kunden af IBM får besked om, at Kunden nu har adgang til IBM SaaS.

4. Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 Løbende fakturering

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes.

Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden ydes der basiskundesupport til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren. Den tilgængelige tekniske support og kundesupport er beskrevet nærmere på <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

6.1 Safe Harbor-certificering

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Normative data

Medmindre andet er angivet kan IBM - udelukkende til brug i normativ forskning, rapportering og normative analyser - opbevare og bruge kundeindhold, som er leveret til IBM i henhold til disse Vilkår for brug i samlet, anonymt format (dvs. så Kunden ikke kan identificeres som kilde til fortrolige oplysninger og så personligt identificerbare oplysninger om enkelte medarbejdere og/eller ansøgere fjernes). Bestemmelserne i dette afsnit forbliver i kraft efter transaktionens ophør eller udløb.

6.3 Returnering eller fjernelse af kundedata

IBM vil – på skriftlig anmodning fra Kunden og i henhold til IBM's politik for backup og opbevaring – ved ophør eller udløb af disse Vilkår for brug eller af Aftalen slette alle Personlige Data, som er stillet til rådighed for IBM SaaS, eller returnere dem til Kunden.

6.4 Dataindsamling

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookies og sporingsteknologi til at indsamle personlige oplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Hvis gældende lovgivning kræver det, skal Kunden have informeret brugerne om og indhentet deres tilsagn til alt det ovenstående.

6.5 Gæstebruger

Gæstebruger betyder en IBM SaaS-bruger, som med Kundens tilladelse har adgang til IBM SaaS med det formål at udveksle data med Kunden eller at bruge IBM SaaS på vegne af Kunden. Kundens Gæstebrugere kan blive bedt om at acceptere en onlineaftale fra IBM, før de kan få adgang til og bruge IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for Gæstebrugerne, herunder f.eks. a) krav fra Gæstebrugerne vedrørende IBM SaaS eller b) eventuel misbrug fra Gæstebrugernes side af IBM SaaS.

6.6 Ikke-tilladt brug

Microsoft har forbudt følgende former for anvendelse:

Højrisikobrug: Kunden må ikke bruge IBM SaaS i en applikation eller en situation, hvor en driftsfejl kan føre til dødsfald eller alvorlige kvæstelser eller medføre alvorlig fysisk eller miljømæssig skade (kaldet Højrisikobrug).

Eksempler på Højrisikobrug omfatter f.eks. fly eller andre former for transport af et stort antal mennesker, atomare eller kemiske anlæg, livsunderstøttende systemer, implantérbart medicinsk udstyr, motorkøretøjer eller våbensystemer. Højrisikobrug omfatter ikke brug af IBM SaaS til administrative formål, til at opbevare konfigurationsdata, tekniske og/eller konfigurationsmæssige værktøjer eller andre ikke-styringsapplikationer, hvor en driftsfejl ikke medfører dødsfald, kvæstelser eller alvorlig fysisk eller miljømæssig skade. Ikke-styringsapplikationer kan kommunikere med applikationer, som udfører styring, men de må ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for styringsfunktionen.

6.7 Oplysninger om IBM SaaS-brugerprofil

I forbindelse med Kundens brug af IBM SaaS erklærer Kunden sig indforstået med at: (i) IBM SaaS-brugeres navne, titler, firmanavne og foto kan offentliggøres af en IBM SaaS-bruger som del af en profil (kaldet Profil), og at Profilen kan ses af andre brugere af IBM SaaS, og at (ii) Kunden når som helst kan

anmode om, at en IBM SaaS-brugers Profil bliver rettet eller fjernet fra IBM SaaS, hvorefter Profilen bliver rettet eller fjernet. En fjernelse kan imidlertid forhindre adgang til IBM SaaS.

6.8 Databehandling

Nedenstående vilkår gælder for transaktioner, som udføres i alle EU-medlemslandene, Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz.

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, herunder Personlige Data, på tværs af landegrænser til følgende lande: England, Indien, Irland og USA samt Japan og Holland (gælder kun IBM Connections Social Cloud).

Afhængig af Kundens specifikke struktur for servicesupport er Kunden også indforstået med, at IBM kan behandle Indhold, herunder Personlige Data, på tværs af landegrænser til disse yderligere lande: Australien, Brasilien, Canada, Kina, Frankrig, Finland, Tyskland, Hongkong, Japan, New Zealand, Latinamerika, Mexico, Holland, Polen, Singapore, Sydafrika, Spanien, Sverige og Schweiz.

Kunden er indforstået med, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af Cloud-serviceydelserne.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og EU og USA og Schweiz, ikke gælder en overførsel af Personlige Data fra EØS (Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde) eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler i deres aktuelle roller i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler - også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed - som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne i henhold til vilkårene i denne Aftale.

6.9 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokalitet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

Tillæg A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

SaaS-produktet IBM Kenexa Talent Acquisition består af flere komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalérbart onlineværktøj, som hjælper arbejdsgivere og rekrutteringskonsulenter med at centralisere og administrere ansættelsesprocessen på tværs af flere firmadivisioner eller lokaliteter. Basisproduktet omfatter:

- Oprettelse og publicering af jobrequisitioner
- Identificering af relevante kandidater
- Talent Gateways, som kandidater kan bruge til at søge job og vise interesse for job
- Sporing af ansøgninger og arbejdsgange
- Screening af kandidater
- Godkendelsesniveauer, som letter udvælgelsesprocessen
- Standard- og adhoc-rapportering
- Grænseflader til sociale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en platform til [formularstyring](#), som kan gøre Kundens virksomhed mere effektiv ved at standardisere og automatisere processen i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. Basisproduktet inkluderer nyansattes adgang til Onboard (via en portal for nyansatte) og adgang for den ansættende leder, rekrutteringskonsulent og/eller HR-medarbejder.

Onboard-basisproduktet giver også mulighed for følgende:

- Indsamling af data til brug ved udfyldelse af offentlige formularer og virksomhedsspecifikke formularer.
- Generering af notifikationer til eksterne systemer, f.eks. HR-informationssystemer.
- Behandling af nyansatte i USA via E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud-basisproduktet inkluderer:

- Social Dashboard – En samlet oversigt over Kundens sociale forretningsnetværk med adgang til applikationer og møder, og en oversigt over hændelser og indhold, som giver adgang til igangværende arbejds-elementer, supportfora og oplysninger om profiler og storage.
- People – Giver Kunden mulighed for at administrere profiler og kontaktpersoner i hele Kundens forretningsnetværk inden for såvel som uden for Kundens organisation.
- File storage and sharing – Giver Kunden mulighed for at uploade og lagre filer i et centralt bibliotek, hvor filer kan være underlagt adgangskontrol og være enten private eller delt med individuelle brugere eller grupper, f.eks. læsere eller forfattere. Der tilbydes oplysninger om filerne, f.eks. opdatering, versionshistorik, kommentarer, downloadningshistorik, markering med emneord og indtjekning/udtjekning af filer.
- Communities, Blogs, and Wikis – Giver Kunden mulighed for at arbejde sammen med andre personer via delte filer, aktiviteter og bogmærker, oprette og dele nye fællesskaber med tilpassede tilladelser, søge efter indhold på tværs af fællesskaber, sende fællesskabet e-mail, oprette og administrere fællesskabsundersøgelser, oprette wikier, blogge og ideation-blogge og diskussionsfora.
- Activities – Giver Kunden mulighed for at benytte et teamområde til opgaver, f.eks. sporing af opgaver, oplysninger og handlinger i forbindelse med emner eller et møde.
- Instant Messaging – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger.

- Mobile apps til IBM Connections og IBM Sametime
- Guest Access – Giver Kunden mulighed for at invitere gæster, som - via et udsnit af de sociale samarbejds- og mødefaciliteter - kan samarbejde om og arbejde med indhold, der deles med dem.

IBM Kenexa Talent Acquisition understøtter følgende sprog:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forkortet kinesisk

IBM Kenexa Talent Acquisition - branding af Kunden

IBM Kenexa Talent Acquisition kan brandes med Kundens firmalogo og -farver.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

SaaS-produktet IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments består af følgende komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalérbart onlineværktøj, som hjælper arbejdsgivere og rekrutteringskonsulenter med at centralisere og administrere ansættelsesprocessen på tværs af flere firmadivisioner eller lokaliteter. Basisproduktet omfatter:

- Oprettelse og publicering af jobrequisitioner
- Sourcing Talent Gateways, som kandidater kan bruge til at søge job og vise interesse.
- Spring af ansøgninger og arbejdsgange
- Screening af kandidater
- Godkendelsesniveauer, som letter udvælgelsesprocessen
- Standard- og adhoc-rapportering
- Grænseflader til sociale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en platform til [formularstyring](#), som kan gøre Kundens virksomhed mere effektiv ved at standardisere og automatisere processen i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. Basisproduktet inkluderer nyansattes adgang til Onboard (via en portal for nyansatte) og adgang for den ansættende leder, rekrutteringskonsulent og/eller HR-medarbejder.

Onboard-basisproduktet giver også mulighed for følgende:

- Indsamling af data til brug ved udfyldelse af offentlige formularer og virksomhedsspecifikke formularer.
- Generering af notifikationer til eksterne systemer, f.eks. HR-informationssystemer.
- Behandling af nyansatte i USA via E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud-basisproduktet inkluderer:

- Social Dashboard – En samlet oversigt over Kundens sociale forretningsnetværk med adgang til applikationer og møder, og en oversigt over hændelser og indhold, som giver adgang til igangværende arbejds-elementer, supportfora og oplysninger om profiler og storage.
- People – Giver Kunden mulighed for at administrere profiler og kontaktpersoner i hele Kundens forretningsnetværk inden for såvel som uden for Kundens organisation.
- File storage and sharing – Giver Kunden mulighed for at uploade og lagre filer i et centralt bibliotek, hvor filer kan være underlagt adgangskontrol og være enten private eller delt med individuelle brugere eller grupper, f.eks. læsere eller forfattere. Der tilbydes oplysninger om

filerne, f.eks. opdatering, versionshistorik, kommentarer, downloadningshistorik, markering med emneord og indtjekning/udtjekning af filer.

- Communities, Blogs, and Wikis – Giver Kunden mulighed for at arbejde sammen med andre personer via delte filer, aktiviteter og bogmærker, oprette og dele nye fællesskaber med tilpassede tilladelser, søge efter indhold på tværs af fællesskaber, sende fællesskabet e-mail, oprette og administrere fællesskabsundersøgelser, oprette wikier, blogge og ideation-blogge og diskussionsfora.
- Activities – Giver Kunden mulighed for at benytte et teamområde til opgaver, f.eks. sporing af opgaver, oplysninger og handlinger i forbindelse med emner eller et møde.
- Instant Messaging – Kommunikation i realtid med enkeltpersoner eller grupper, visning af kontaktpersoners tilstedeværelse, oprettelse af tilpassede grupper og kontaktoplysninger.
- Mobile apps til IBM Connections og IBM Sametime
- Guest Access – Giver Kunden mulighed for at invitere gæster, som - via et udsnit af de sociale samarbejds- og mødefaciliteter - kan samarbejde om og arbejde med indhold, der deles med dem.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

IBM Kenexa Behavioral Assessments-basisproduktet tilbyder Kunderne ubegrænset adgang til de nedenfor angivne bedømmelser.

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

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments-basisproduktet understøtter følgende sprog:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forkortet kinesisk

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments - branding af Kunden

IBM Kenexa Talent Acquisition kan brandes med Kundens firmalogo og -farver.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

SaaS-produktet IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard består af følgende komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalérbart onlineværktøj, som hjælper arbejdsgivere og rekrutteringskonsulenter med at centralisere og administrere ansættelsesprocessen på tværs af flere firmadivisioner eller lokaliteter. Basisproduktet omfatter:

- Oprettelse og publicering af jobrekvisitioner
- Identificering af relevante kandidater
- Talent Gateways, som kandidater kan bruge til at søge job og vise interesse for job
- Sporing af ansøgninger og arbejdsgange
- Screening af kandidater
- Godkendelsesniveauer, som letter udvælgelsesprocessen
- Standard- og adhoc-rapportering
- Grænseflader til sociale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en platform til [formularstyring](#), som kan gøre Kundens virksomhed mere effektiv ved at standardisere og automatisere processen i forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere. Basisproduktet inkluderer nyansattes adgang til Onboard (via en portal for nyansatte) og adgang for den ansættende leder, rekrutteringskonsulent og/eller HR-medarbejder.

Onboard-basisproduktet giver også mulighed for følgende:

- Indsamling af data til brug ved udfyldelse af offentlige formularer og virksomhedsspecifikke formularer.
- Generering af notifikationer til eksterne systemer, f.eks. HR-informationssystemer.
- Behandling af nyansatte i USA via E-Verify.

IBM Kenexa Talent Acquisition-basisproduktet understøtter følgende sprog:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forkortet kinesisk

IBM Kenexa Talent Acquisition - branding af Kunden

IBM Kenexa Talent Acquisition kan brandes med Kundens firmalogo og -farver.

4. Valgfri produkter

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition er en løsning til analyse af talenter, som hjælper brugerne med hurtigt at opnå viden fra deres Talent Acquisition-data. Der kan benyttes flere datakilder, hvilket kan nødvendiggøre ydelser til dataintegration. Data fra IBM Kenexa Talent Optimization må ikke benyttes.

- Guidet datasøgning – brugerne får mulighed for at vælge fra et sæt foruddefinerede talentspørgsmål, når de begynder datasøgningen.
- Adhoc-datasøgning med naturligt sprog - brugerne får mulighed for at benytte naturligt sprog, når de begynder datasøgningen.
- Flere datakilder – brugerne får mulighed for at udføre datasøgning på følgende datakilder, som kan kræve integreringsydelser:
 - 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! Add-ons, 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.
- Adgang med enkelt logon via Talent Acquisition – produktet hostes i et multi-tenant-miljø. Produktet kan benyttes på IT-udstyr via en webbrowser og IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Sprog – findes kun på engelsk.

Tillæg B

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

Denne aftale om serviceniveauer finder kun anvendelse på IBM SaaS-produkter, der indeholder nedenstående komponenttydelser, og kun til funktionerne i de specifikke komponenter, ikke til hele SaaS-produktet:

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

Denne aftale om serviceniveauer gælder følgende IBM SaaS-produkt i sin helhed:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Definitioner

- "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Servicen.
- "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- "Kunde" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Servicen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Servicen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
 - Planlagt Systemnedetid.
 - Hændelser eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, f.eks. naturkatastrofer eller internetnedbrud.
 - Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
- "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- "Service" betyder den eller de IBM Kenexa-serviceydelser, som denne aftale om serviceniveauer gælder for. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Service separat og ikke i kombination.
- "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport for hver Hændelse (ticket) hos den IBM-helpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne rapporter skal være registreret inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.
- b. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- c. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.
- d. IBM måler og rapporterer internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på den samlede, kombinerede Nedetid i hver enkelt Kontraheret Måned. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse i samme Kontraherede Måned.
- e. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for Servicen.
- f. IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.
- g. De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

Opnået Serviceniveau (i en Kontraheret Måned)	Availability Credit (% af den månedlige servicefaktura for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Under 93 %	10 %

"Opnået serviceniveau" beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus Planlagt systemnedetid i minutter minus (b) ikke-planlagt nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned (minus Planlagt systemnedetid i minutter). Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

4. Undtagelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder f.eks. test, staging, retablering efter katastrofe eller kvalitetssikring.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Servicen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til Servicen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.