

Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta de SaaS

IBM Kenexa Talent Acquisition

Las Condiciones de Uso ("CDU") constan de estas Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Específicas de la Oferta SaaS ("Condiciones Específicas de la Oferta SaaS") y un documento con el título Condiciones de Uso de IBM – Condiciones Generales ("Condiciones Generales") disponible en el URL siguiente:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. En caso de conflicto, los Términos de Oferta específicos de SaaS prevalecen sobre las Condiciones Generales. Al hacer un pedido, acceder o utilizar SaaS IBM, el Cliente acepta las Condiciones de Uso.

1. SaaS IBM

Las siguientes ofertas de SaaS IBM están cubiertas por estas Condiciones Específicas de la Oferta de 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. Métricas de Cargo

SaaS IBM se vende bajo la siguiente métrica de cargo, según se especifica en el Documento Transaccional:

- a. Empleado es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Un Empleado es una persona única empleada o que recibe su paga de otro modo o que actúa en nombre de la Empresa del Cliente, ya sea que tenga o no acceso a SaaS IBM. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Empleados durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o Documento Transaccional del Cliente.

3. Cargos y Facturación

El importe que se debe abonar para SaaS IBM se especifica en un Documento Transaccional.

3.1 Cargo Mensual Parcial

El cargo mensual parcial es una tarifa diaria prorrateada que se cargará al Cliente. El cargo mensual parcial se calcula según los días que faltan del mes parcial a partir de la fecha en que IBM notifica al Cliente que su acceso a SaaS IBM está disponible.

4. Opciones de Renovación del Plazo de Suscripción de SaaS IBM

El Documento de Titularidad (POE) del Cliente establecerá si SaaS IBM se renovará al finalizar el Plazo de Suscripción, designando el plazo como uno de los siguientes:

4.1 Renovación Automática

Si el Documento de Titularidad (POE) del Cliente establece que la renovación del Cliente es automática, el Cliente podrá resolver el Plazo de Suscripción de SaaS IBM que expira mediante solicitud por escrito al representante de ventas o Business Partner de IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días antes de la fecha de expiración establecida en el POE. Si IBM o su Business Partner de IBM no recibe dicho aviso de resolución antes de la fecha de expiración, el Plazo de Suscripción que expira se renovará automáticamente por el plazo de un año o por la misma duración que el Plazo de Suscripción original establecido en el POE.

4.2 Facturación Continua

Si el POE indica que la renovación del Cliente es continua, el Cliente seguirá teniendo acceso a SaaS IBM y se le facturará por el uso de SaaS IBM mediante una facturación continua. Para dejar de utilizar SaaS IBM y detener el proceso de facturación continua, el Cliente deberá proporcionar a IBM o a su Business Partner de IBM un aviso de solicitud de cancelación de SaaS IBM del Cliente, con una antelación mínima de noventa (90) días. Una vez que el Cliente haya cancelado el acceso, se facturarán al Cliente los cargos de acceso correspondientes al mes en el que se llevó a cabo la cancelación.

4.3 Renovación Necesaria

Si el POE indica que el tipo de renovación del Cliente es "resolver", SaaS IBM se resolverá al final del Plazo de Suscripción y el acceso del Cliente a SaaS IBM se eliminará. Para seguir utilizando SaaS IBM más allá de la fecha de finalización, el Cliente deberá realizar un pedido al representante de ventas de IBM del Cliente o al Business Partner de IBM para adquirir un nuevo Plazo de Suscripción.

5. Soporte Técnico

Se proporciona Soporte al Cliente de Línea Base con la oferta SaaS IBM y el Software de Habilitación, según corresponda, durante el Período de Suscripción. Las opciones de soporte técnico y atención al Cliente disponibles se detallan en: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

6. Condiciones Adicionales de la Oferta de SaaS IBM

6.1 Certificación Safe Harbor

IBM acata el Acuerdo de Safe Harbor US-EU ("US-EU Safe Harbor Framework") establecido por el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la obtención, el uso y la retención de información obtenida de la Unión Europea. Para obtener más información sobre Safe Harbor o para acceder a la declaración de la certificación de IBM, vaya a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Datos Normativos

Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario, y únicamente para la investigación, el análisis y la creación de informes normativos, IBM podrá conservar y utilizar el contenido del Cliente proporcionado a IBM bajo estas Condiciones de Uso (CDU) 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 que pueda identificar a empleados individuales y/o solicitantes). Las provisiones de este apartado prevalecerán tras la resolución o expiración de la transacción.

6.3 Devolución o Eliminación de Datos del Cliente

Tras la solicitud por escrito por parte del Cliente de resolución o expiración de las Condiciones de Uso o del Acuerdo, IBM, sujeto a sus políticas de copia de seguridad y retención, eliminará o devolverá al Cliente todos los Datos Personales que éste haya puesto a disposición para SaaS IBM.

6.4 Recopilación de Datos

El Cliente acepta que IBM puede utilizar cookies y tecnologías de seguimiento para recoger datos de Carácter Personal con el fin de recopilar información y estadísticas de uso diseñadas para ayudar a mejorar la experiencia del usuario y/o personalizar las interacciones con los usuarios de acuerdo con lo establecido en <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Cuando así lo requiera la legislación aplicable, el Cliente deberá haber notificado a los usuarios y obtenido su consentimiento para llevar a cabo todo lo anterior.

6.5 Usuario Invitado

Un Usuario Invitado es un Usuario de SaaS IBM autorizado por el Cliente para acceder a SaaS IBM e intercambiar datos con el Cliente o utilizar SaaS IBM en nombre del Cliente. Puede que a los Usuarios Invitados del Cliente se les exija ejecutar un acuerdo online proporcionado por IBM para poder acceder a SaaS IBM y utilizarlo. El Cliente es el único responsable ante estos Usuarios Invitados, incluyendo a título enunciativo y no limitativo a) cualesquiera reclamaciones realizadas por los Usuarios Invitados relacionados con SaaS IBM o b) cargos contraídos por el Usuario Invitado de SaaS IBM.

6.6 Usos Prohibidos

Microsoft prohíbe los siguientes usos:

Prohibición de Uso de Alto Riesgo: El Cliente no puede utilizar SaaS IBM en ninguna aplicación o situación en la que el fallo de SaaS IBM pueda causar la muerte o daños físicos importantes a cualquier persona, o provocar daños materiales o medioambientales graves ("Uso de Alto Riesgo").

Como ejemplos de Uso de Alto Riesgo se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo: aeronaves u otros medios de transporte colectivos, instalaciones químicas o nucleares, sistemas de soporte vital, equipamiento médico para implantes, vehículos de motor o sistemas armamentísticos. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de SaaS IBM con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no sean de control, cuyo fallo no pueda causar la muerte ni daños personales importantes, ni daños materiales o medioambientales graves. Estas aplicaciones "no controladoras" pueden comunicarse con las

aplicaciones que efectúan el control, pero no deben ser directa o indirectamente responsables de la función de control.

6.7 Información de Perfil de Usuario de SaaS IBM

En relación con el uso de SaaS IBM por parte del Cliente, el Cliente reconoce y acepta que: (i) los nombres de usuario de SaaS IBM, cargos, nombres de empresa y fotografías puedan ser publicados por otro usuario de SaaS IBM como parte de un perfil ("Perfil") y que el Perfil pueda ser visto por otros usuarios de SaaS IBM, y que (ii) el Cliente puede solicitar, en cualquier momento, la corrección o eliminación de dicho Perfil, aun cuando ello pueda impedir el acceso a SaaS IBM.

6.8 Procesamiento de Datos

Para las transacciones realizadas en todos los Estados Miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza, se aplican las condiciones siguientes:

El Cliente acepta que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales fuera de las fronteras en los países siguientes: Inglaterra, India, Irlanda y EE.UU., además de Japón y Holanda únicamente para IBM Connections Social Cloud.

En función de la estructura de soporte de servicio específica del Cliente, el Cliente acepta también que IBM puede procesar Contenido que incluya Datos Personales fuera de las fronteras a estos otros países: Alemania, América Latina, Australia, Brasil, Canadá, China, España, Finlandia, Francia, Holanda, Hong Kong, Japón, México, Nueva Zelanda, Polonia, Singapur, Sudáfrica, Suecia y Suiza.

El Cliente acepta que IBM puede, bajo aviso previo, modificar esta lista de países cuando razonablemente lo determine necesario para el aprovisionamiento de los Servicios de Cloud.

Cuando los Acuerdos de Puerto Seguro ("Safe Harbor Frameworks") entre EE.UU. y la UE y entre Suiza y EE.UU. de IBM no se apliquen a una transferencia de Datos Personales pertenecientes a Suiza o al EEE, las partes o sus filiales pueden firmar acuerdos estándar no modificados de Clausulas Modelo de la Unión Europea (EU Model Clause) en sus roles correspondientes, con las cláusulas opcionales eliminadas, conforme a la Decisión de la CE 2010/87/UE. Todos los conflictos o responsabilidades que surjan bajo estos acuerdos, incluso si aquellos son firmados por filiales, serán tratados por las partes como si el conflicto o la responsabilidad hubiese surgido entre las partes bajo las condiciones de este Acuerdo.

6.9 Ubicaciones con Ventajas Derivadas

Cuando sea aplicable, los tributos se realizan en las ubicaciones que el Cliente identifica como receptoras de los servicios SaaS IBM. IBM aplicará los tributos en base a las direcciones de facturación enumeradas a la hora de solicitar SaaS IBM como ubicación del beneficiario principal, a menos que el Cliente proporcione información adicional a IBM. El Cliente es responsable de mantener esta información actualizada y de comunicar cualquier cambio a IBM.

Apéndice A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

La oferta IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS contiene los componentes siguientes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud es una herramienta online escalable que ayuda a los empleadores y reclutadores a centralizar y gestionar el proceso de Adquisición de Talentos en varios departamentos o ubicaciones de la empresa. Las características de la oferta base incluyen:

- Creación y publicación de requisitos del puesto de trabajo
- Aprovisionamiento
- Pasarelas de Talentos para candidatos en los que éstos pueden buscar puestos de trabajo y enviar sus intereses
- Aplicaciones de seguimiento y flujo de trabajo
- Exploración de candidatos
- Niveles de aprobación para facilitar los procesos de selección
- Capacidades de creación de informes estándar y ad-hoc
- Interfaces de medios de comunicación social y tecnología móvil

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud es una plataforma para la [gestión de formularios](#) que favorece la eficiencia de la organización del Cliente gracias a la estandarización y automatización del proceso de registro. La oferta básica incluye acceso a Onboard by New Hires (a través de New Hire Portal) y acceso al gestor de contratación, reclutador y/o especialista de RRHH.

La oferta básica de Onboard también proporciona capacidad para:

- recopilar datos para rellenar formularios del gobierno así como formularios específicos de la empresa.
- generar notificaciones para sistemas externos (como Sistemas de Información de Recursos Humanos).
- procesar una nueva contratación en los Estados Unidos a través de E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

La oferta básica de IBM Connections Social Cloud incluye:

- Social Dashboard: una vista única de la red de empresa social del Cliente con acceso a aplicaciones y reuniones y una vista de eventos y contenidos para acceder a elementos de trabajo en curso, foros de soporte, información de perfiles y almacenamiento.
- Usuarios: le permite gestionar los perfiles y contactos en toda la red empresarial del Cliente, dentro y fuera de la organización del Cliente.
- Almacenamiento y Compartimiento de archivos: proporciona la capacidad para subir y almacenar archivos en una biblioteca centralizada, donde los archivos pueden tener un acceso controlado y ser privados o compartidos con usuarios individuales o grupos, como lectores o autores. Se proporciona información sobre archivos, como actualizaciones, historial de versiones, comentarios, historial de descargas, etiquetas y archivos de incorporación/extracción.
- Comunidades, Blogs y Wikis: proporciona la capacidad de trabajar junto a usuarios con archivos, actividades y marcadores compartidos, crear y compartir nuevas comunidades con permisos personalizados, buscar por contenidos en las comunidades, enviar correos comunitarios, crear y gestionar encuestas de la comunidad, crear wikis, blogs y blogs de ideas y foros de discusión.
- Actividades: ofrece un espacio de equipo para cometidos como el seguimiento de tareas, información y acciones sobre un tema o una reunión.

- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite ver la disponibilidad de los contactos, crear grupos personalizados e información de contactos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: proporciona la capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades de colaboración social y reuniones.

IBM Kenexa Talent Acquisition se ofrece en los idiomas siguientes:

- Inglés
- Español
- Alemán
- Italiano
- Francés
- Chino simplificado

Personalización de brand de IBM Kenexa Talent Acquisition

La brand de IBM Kenexa Talent Acquisition se puede personalizar para adoptar los colores y el logotipo de la empresa del Cliente.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

La oferta IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS contiene los componentes siguientes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud es una herramienta online escalable que ayuda a los empleadores y reclutadores a centralizar y gestionar el proceso de Adquisición de Talentos en varios departamentos o ubicaciones de la empresa. Las características de la oferta base incluyen:

- Creación y publicación de requisitos del puesto de trabajo
- Pasarelas de Talentos de contratación para candidatos que buscan puestos de trabajo y donde pueden enviar sus intereses
- Aplicaciones de seguimiento y flujo de trabajo
- Exploración de candidatos
- Niveles de aprobación para facilitar los procesos de selección
- Capacidades de creación de informes estándar y ad-hoc
- Interfaces de medios de comunicación social y tecnología móvil

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud es una plataforma para la [gestión de formularios](#) que favorece la eficiencia de la organización del Cliente gracias a la estandarización y automatización del proceso de registro. La oferta básica incluye acceso a Onboard by New Hires (a través de New Hire Portal) y acceso al gestor de contratación, reclutador y/o especialista de RRHH.

La oferta básica de Onboard también proporciona capacidad para:

- recopilar datos para rellenar formularios del gobierno así como formularios específicos de la empresa.
- generar notificaciones para sistemas externos (como Sistemas de Información de Recursos Humanos).
- procesar una nueva contratación en los Estados Unidos a través de E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

La oferta básica de IBM Connections Social Cloud incluye:

- Social Dashboard: una vista única de la red de empresa social del Cliente con acceso a aplicaciones y reuniones y una vista de eventos y contenidos para acceder a elementos de trabajo en curso, foros de soporte, información de perfiles y almacenamiento.

- Usuarios: le permite gestionar los perfiles y contactos en toda la red empresarial del Cliente, dentro y fuera de la organización del Cliente.
- Almacenamiento y Compartimiento de archivos: proporciona la capacidad para subir y almacenar archivos en una biblioteca centralizada, donde los archivos pueden tener un acceso controlado y ser privados o compartidos con usuarios individuales o grupos, como lectores o autores. Se proporciona información sobre archivos, como actualizaciones, historial de versiones, comentarios, historial de descargas, etiquetas y archivos de incorporación/extracción.
- Comunidades, Blogs y Wikis: proporciona la capacidad de trabajar junto a usuarios con archivos, actividades y marcadores compartidos, crear y compartir nuevas comunidades con permisos personalizados, buscar por contenidos en las comunidades, enviar correos comunitarios, crear y gestionar encuestas de la comunidad, crear wikis, blogs y blogs de ideas y foros de discusión.
- Actividades: ofrece un espacio de equipo para cometidos como el seguimiento de tareas, información y acciones sobre un tema o una reunión.
- Mensajería Instantánea: Comunicación en tiempo real con personas individuales y grupos, permite ver la disponibilidad de los contactos, crear grupos personalizados e información de contactos.
- Aplicaciones móviles para IBM Connections e IBM Sametime
- Acceso de Invitado: proporciona la capacidad para invitar a usuarios que pueden colaborar y trabajar con contenidos compartidos con ellos con un subconjunto de capacidades de colaboración social y reuniones.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

La oferta básica de IBM Kenexa Behavioral Assessments proporciona a los Clientes acceso ilimitado a las evaluaciones especificadas a continuación.

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

La oferta básica de IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments se ofrece en los idiomas siguientes:

- Inglés
- Español
- Alemán
- Italiano
- Francés
- Chino simplificado

Personalización de brand de IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

La brand de IBM Kenexa Talent Acquisition se puede personalizar para adoptar los colores y el logotipo de la empresa del Cliente.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

La oferta IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS contiene los componentes siguientes:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud es una herramienta online escalable que ayuda a los empleadores y reclutadores a centralizar y gestionar el proceso de Adquisición de Talentos en varios departamentos o ubicaciones de la empresa. Las características de la oferta base incluyen:

- Creación y publicación de requisitos del puesto de trabajo
- Aprovisionamiento

- Pasarelas de Talentos para candidatos en los que éstos pueden buscar puestos de trabajo y enviar sus intereses
- Aplicaciones de seguimiento y flujo de trabajo
- Exploración de candidatos
- Niveles de aprobación para facilitar los procesos de selección
- Capacidades de creación de informes estándar y ad-hoc
- Interfaces de medios de comunicación social y tecnología móvil

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud es una plataforma para la [gestión de formularios](#) que favorece la eficiencia de la organización del Cliente gracias a la estandarización y automatización del proceso de registro. La oferta básica incluye acceso a Onboard by New Hires (a través de New Hire Portal) y acceso al gestor de contratación, reclutador y/o especialista de RRHH.

La oferta básica de Onboard también proporciona capacidad para:

- recopilar datos para rellenar formularios del gobierno así como formularios específicos de la empresa.
- generar notificaciones para sistemas externos (como Sistemas de Información de Recursos Humanos).
- procesar una nueva contratación en los Estados Unidos a través de E-Verify.

La oferta básica de IBM Kenexa Talent Acquisition dará soporte a los idiomas siguientes:

- Inglés
- Español
- Alemán
- Italiano
- Francés
- Chino simplificado

Personalización de brand de IBM Kenexa Talent Acquisition

La brand de IBM Kenexa Talent Acquisition se puede personalizar para adoptar los colores y el logotipo de la empresa del Cliente.

4. Ofertas Opcionales

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition es una solución de analítica del talento que permite a los usuarios extraer información rápidamente de los datos de Adquisición de Talentos. Es posible utilizar fuentes adicionales de datos, que podrían exigir el uso de servicios de integración de datos. No se pueden utilizar datos de IBM Kenexa Talent Optimization.

- Descubrimiento guiado de datos: los usuarios pueden seleccionar de entre un conjunto predefinido de preguntas sobre talento para iniciar el descubrimiento de los datos.
- Descubrimiento de datos ad-hoc con texto en lenguaje natural: los usuarios pueden utilizar texto en lenguaje natural para iniciar el descubrimiento de los datos.
- Orígenes de datos adicionales: los usuarios pueden realizar el descubrimiento de datos con los orígenes de datos siguientes, que puede implicar el uso de servicios de integración de datos:
 - 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.

- Acceso de inicio de sesión único a través de Talent Acquisition: esta oferta se aloja en un entorno multipropietario. Es accesible desde los dispositivos informáticos con un navegador web a través de IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Idioma: sólo estará disponible en inglés.

Apéndice B

IBM proporciona este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) a sus Clientes bajo los términos siguientes. Se aplicará la versión de este SLA, que es la vigente al comienzo o a la renovación del período de suscripción del Cliente. El Cliente comprende que el SLA no constituye ninguna garantía.

Este SLA sólo es aplicable a las ofertas SaaS IBM que contienen los siguientes servicios de componentes, y sólo a las funciones de dichos componentes específicos, no a toda la oferta SaaS:

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

Este SLA también se aplica a la siguiente oferta SaaS IBM en su totalidad:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Definiciones

- "Contacto Autorizado" hace referencia a la persona que el Cliente ha indicado a IBM como persona autorizada para enviar Reclamaciones bajo este SLA.
- "Crédito de Disponibilidad" es la compensación que IBM proporcionará para una Reclamación validada. El Crédito de Disponibilidad se aplicará en forma de crédito o de descuento para una factura futura de cargos de suscripción para el Servicio.
- "Reclamación" es una reclamación enviada por el Contacto Autorizado del Cliente a IBM de acuerdo con este SLA referente a un Nivel de Servicio no satisfecho durante un Mes Contratado.
- "Mes Contratado" indica cada mes completo durante el plazo del Servicio medido desde las 12:00 a.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del primer día del mes a las 11:59 p.m. (horario de la costa este de los Estados Unidos) del último día del mes.
- "Cliente" es una entidad que suscribe el Servicio directamente a través de IBM, que no ha incumplido ninguna obligación esencial, incluidas las obligaciones de pago, de este contrato con IBM por el Servicio.
- "Tiempo de Inactividad" es un período de tiempo durante el que el proceso de los sistemas de producción para el Servicio se ha detenido y ningún usuario puede utilizar todos los aspectos del Servicio para los que tiene permisos adecuados. El Tiempo de Inactividad no incluye el período de tiempo en que el Servicio deja de estar disponible como consecuencia de:
 - (1) Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado.
 - (2) Eventos o causas que queden fuera del control de IBM (por ejemplo, desastres naturales, interrupciones de Internet, etc.).
 - (3) Problemas con aplicaciones, equipos o datos del Cliente o de terceros.
 - (4) Actos u omisiones del Cliente o de terceros (incluida cualquier persona que acceda al Servicio mediante las contraseñas o el equipo del Cliente).
 - (5) La no observancia de las configuraciones necesarias del sistema y de las plataformas soportadas para acceder al Servicio.
- "Suceso" es una circunstancia o un conjunto de circunstancias que no permiten satisfacer un Nivel de Servicio.
- "Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado" indica una parada planificada del Servicio con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento del servicio.
- "Servicio" significa los servicios de IBM Kenexa a los que se aplica este SLA. Este SLA se aplica a cada Servicio individualmente y no conjuntamente.
- "Nivel de Servicio" es el estándar definido más adelante según el cual IBM mide el nivel de servicio que proporciona en este SLA.

2. Créditos de disponibilidad

- a. A fin de poder tener derecho a enviar una Reclamación, el Cliente debe haber registrado un ticket de soporte para cada Suceso en el servicio de asistencia técnica al Cliente de IBM para el Servicio aplicable, de conformidad con el procedimiento de IBM para notificar problemas de soporte de Severidad 1. El Cliente debe proporcionar toda la información detallada necesaria acerca del Suceso y asistir razonablemente a IBM en el diagnóstico y la resolución del Suceso en la medida de lo necesario para los tickets de soporte de Gravedad 1. El ticket debe registrarse en un período de 24 horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia del Suceso que ha afectado al uso del Servicio.
- b. El Contacto Autorizado del Cliente debe enviar la Reclamación para un Crédito de Disponibilidad a más tardar tres (3) días laborables después del último día del Mes contratado que es objeto de la Reclamación.
- c. El Contacto Autorizado debe proporcionar a IBM todos los detalles razonables en relación con la Reclamación, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, descripciones detalladas de todos los Eventos relevantes y del Nivel de Servicio que se reclama como no satisfecho.
- d. IBM medirá y notificará internamente el Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. Para cada Reclamación válida, IBM aplicará el Crédito de Disponibilidad aplicable más alto en base al Tiempo de Inactividad total combinado durante cada Mes Contratado. IBM no será responsable de múltiples Créditos de disponibilidad para el mismo Suceso en el mismo Mes Contratado.
- e. Los Créditos de disponibilidad totales concedidos en relación con cualquier Mes Contratado no deberán superar, bajo ninguna circunstancia, el 10 por ciento (10%) de una doceava parte (1/12) del cargo anual pagado por el Cliente a IBM para el Servicio.
- f. IBM utilizará su criterio razonable para validar las Reclamaciones en función de la información disponible en los registros de IBM, que prevalecerán en caso de conflicto con los datos de los registros del Cliente.
- g. LOS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDAD PROPORCIONADOS AL CLIENTE DE CONFORMIDAD CON ESTE SLA SON LA ÚNICA Y EXCLUSIVA COMPENSACIÓN QUE RECIBIRÁ EL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMACIÓN.

3. Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio durante un Mes Contratado

Nivel de Servicio Alcanzado (durante un Mes Contratado)	Crédito de Disponibilidad (% de la Factura de Servicio Mensual para el Mes Contratado sujeto de una Reclamación)
93,0% – 99,2%	5%
Menos del 93%	10%

El porcentaje de "Nivel de Servicio Alcanzado" se calcula de este modo: (a) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), menos (b) el número total de minutos de Tiempo de Inactividad no planificado en un Mes Contratado, dividido por (c) el número total de minutos en un Mes Contratado (menos los minutos del Tiempo de Inactividad del Sistema Planificado), expresando la fracción resultante en forma de porcentaje.

4. Exclusiones

Este SLA sólo está disponible para los Clientes de IBM. Este SLA no se aplica en los siguientes casos:

- Servicios versión beta o de prueba.
- Entornos que no son de producción, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, entornos de prueba, transferencia, recuperación tras desastre, o control de calidad.
- Las reclamaciones realizadas por usuarios, invitados y participantes permitidos del Servicio del Cliente de IBM.
- Si el Cliente ha incumplido alguna obligación esencial bajo las Condiciones de uso, la Política de Uso Aceptable o el contrato del Cliente para el Servicio, incluyendo, sin limitarse a ello, el incumplimiento de alguna obligación de pago.