

IBM Kenexa Talent Acquisition

ご利用条件 (以下、「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オフリング条件」 (以下、「SaaS 特定オフリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下、「一般条件」といいます。) という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。相違がある場合は、「SaaS 特定オフリング条件」が「一般条件」に優先するものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- 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. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」に記載された以下の課金単位に従って販売されます。

- 「従業員」は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「従業員」とは、「IBM SaaS」へのアクセスが与えられているか否かを問わず、お客様の「エンタープライズ」で雇用されている、またはお客様の「エンタープライズ」から支払いを受けている、もしくはお客様の「エンタープライズ」の代理を務める固有の個人です。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「従業員」の数をカバーするのに十分な使用許諾を取得するものとします。

3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

3.1 1 か月に満たない期間の料金

1 か月に満たない期間の料金は、日割計算によりお客様に請求されます。1 か月に満たない期間の料金は、IBM がお客様に対して「IBM SaaS」へのアクセスが可能になったことを通知した日から開始し、その月の残りの日数に基づき計算されます。

4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のいずれかを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」で定めます。

4.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも 90 日前までに、お客様の IBM 営業担当員または IBM ビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。IBM または「IBM ビジネス・パートナー」が、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は 1 年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかで自動的に更新されます。

4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続すると記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」に対するアクセス権限を有するものとし、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するためには、お客様は 90 日前までに、IBM または「IBM ビジネス・パートナー」にお客様の「IBM SaaS」の解約を要求する通知を書面で行う必要があります。

ます。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約が効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

4.3 更新が必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様の IBM 営業担当員または「IBM ビジネス・パートナー」に対して新規の「サブスクリプション期間」を発注し、購入する必要があります。

5. テクニカル・サポート

基本的なお客様サポートは、「IBM SaaS」オファリングおよび「イネープリング・ソフトウェア」に対して、「サブスクリプション期間」中に適宜提供されます。使用可能なテクニカル・サポートおよびお客様サポートの詳細は、以下の Web サイトをご覧ください。

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

6. 「IBM SaaS」オファリングの追加条件

6.1 セーフ・ハーバー原則の証明

IBM は、EU (欧州連合) からの情報の収集、使用および保管に関して、米国商務省が規定する「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」に従うものとします。「セーフ・ハーバー」の詳細および IBM の認証宣言は、<http://www.export.gov/safeharbor/> でご覧いただけます。

6.2 基準データ

別段の定めがある場合でも、規範的な調査、分析、およびレポート作成の目的に限り、IBM は、本「ToU」に基づいて IBM に提供されたお客様のコンテンツを、集約された匿名形式 (つまり、お客様を機密情報のソースとして特定できない形式、および個々の従業員および求職者、またはそのいずれかを特定できる個人情報削除される形式) で維持、使用することができます。本条項の規定は取引終了後または満了後も存続するものとします。

6.3 お客様のデータの返却または削除

「ToU」または「本契約」の終了後または満了後の、お客様の書面による要求により、IBM は、自社のバックアップ・ポリシーおよび保存ポリシーに従い、「IBM SaaS」で利用することができるすべての「個人情報」を削除するか、またはお客様に返却します。

6.4 データ収集

お客様は、IBM が、利用統計データと情報 (ユーザー・エクスペリエンスの改良に役立てること、およびユーザーとの間の対話をカスタマイズすること、またはそのいずれかを目的とした) を収集する際に、<http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> に従って、個人を特定できる情報を収集するために、Cookie および追跡技術を使用することに同意するものとします。準拠法で要求されている場合には、お客様は対象ユーザーに通知済みであり、上記のすべてを実行することについてユーザーの同意を得ています。

6.5 ゲストによる使用

「ゲスト・ユーザー」とは、お客様とのデータ交換のために「IBM SaaS」にアクセスすること、またはお客様に代わって「IBM SaaS」を利用することをお客様が許可した「IBM SaaS ユーザー」をいいます。お客様の「ゲスト・ユーザー」は、「IBM SaaS」へのアクセスおよびその利用のために、IBM が提供するオンラインでの同意を要求される場合があります。お客様は、次のような「ゲスト・ユーザー」に対する責任を負うものとしますが、これらに限られません。a) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」に関連するあらゆる請求、または b) 「ゲスト・ユーザー」による「IBM SaaS」の不正利用。

6.6 禁止事項

以下の用途での使用は、Microsoft により禁止されています。

危険性の高い用途での利用の禁止: お客様は、「IBM SaaS」の障害が生命の危険や深刻な身体傷害を招く、もしくは重大な物的損害や環境被害を招く可能性のある、アプリケーションまたは状況 (以下、「危険性の高い用途」といいます。) で、「IBM SaaS」を利用しないものとします。

「危険性の高い用途」には、航空機、またはその他の人の大量輸送手段、核施設、化学施設、生命維持装置、体内埋込型医療機器、自動車、または兵器システムが含まれますが、これらに限定されるものではありません。「危険性の高い用途」には、管理または構成データの保存目的での「IBM SaaS」の利用、設計ツールや構成ツール、その他の非制御アプリケーション、生命の危険や身体傷害あるいは重大な物的損害や環境被害を招かない「IBM SaaS」の障害は含まれません。これらの非制御アプリケーションは、制御アプリケーションと通信しますが、直接、または間接的に制御機能の責任を負うものではありません。

6.7 IBM SaaS ユーザー・プロフィール情報

お客様による「IBM SaaS」の利用に関して、お客様は次のことを了承し、これに同意するものとします。

(i) 「IBM SaaS ユーザー」の氏名、役職、会社名および写真が「IBM SaaS ユーザー」によりプロフィール(以下、「プロフィール」といいます。)の一部として掲載される可能性があり、かかる「プロフィール」は他の「IBM SaaS ユーザー」によって閲覧可能であること。(ii) お客様は、随時、「IBM SaaS ユーザー」の「プロフィール」の修正または「IBM SaaS」からの削除を要求できること。また、これにより当該の「プロフィール」は修正または削除されるが、削除された場合には「IBM SaaS」にアクセスできなくなること。

6.8 データの処理

すべてのEU加盟国、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、およびスイスで行われる取引については、以下の条件が適用されます。

お客様は、IBM が、イングランド、インド、アイルランド、およびアメリカ合衆国 (IBM Connections Social Cloud の場合のみ日本とオランダも含む) に対して、海外で「個人情報」を含む「コンテンツ」を処理できることに同意するものとします。

お客様固有のサービス・サポート機構に応じて、お客様は、IBM が、次のその他各国に対して、海外で「個人情報」を含む「コンテンツ」を処理できることに同意するものとします。オーストラリア、ブラジル、カナダ、中国、フランス、フィンランド、ドイツ、香港、日本、ニュージーランド、ラテンアメリカ、メキシコ、オランダ、ポーランド、シンガポール、南アフリカ、スペイン、スウェーデン、および、スイス。

お客様は、IBM が、「クラウド・サービス」の提供のために必要であると合理的に判断した場合には、通知をもって、この国一覧を変更できることに同意するものとします。

IBM の「米国 - EU 間のセーフ・ハーバーの枠組み」および「米国 - スイス間のセーフ・ハーバーの枠組み」が EEA またはスイスの「個人情報」の移転に適用されない場合には、当事者またはその関連会社は、選択条項を除く EC Decision 2010/87/EU に従って、該当するそれぞれの役割において、修正が加えられていない標準契約条項 (EU Model Clause agreements) に関する合意を別途締結することができます。関連会社が締結した場合であっても、かかる契約に起因するすべての紛争または責任については、両当事者は、本契約の条件に基づいて、紛争または責任が両当事者間で生じた場合と同様に取り扱うものとします。

6.9 Derived Benefit Locations

該当する場合、税金は、「IBM SaaS」の恩恵を受けているとお客様が認識する場所に基づきます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

別紙 A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

The IBM Kenexa Talent Acquisition SaaS オファリングは、次のコンポーネントにより構成されます。

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud はスケーラブルなオンライン・ツールで、従業員および採用担当者が企業の複数の部門およびロケーションにわたって人材獲得プロセスを一括して管理できるようにします。基本オファリングの機能には、以下が含まれます。

- 業務必要条件の作成と掲示
- ソーシング
- 候補者が業務の検索および関心事項の提出を行うための人材ゲートウェイ
- アプリケーションとワークフローの追跡
- 候補者の審査
- 選考プロセスを容易にするための承認レベル
- 標準およびアドホック・レポート作成機能
- ソーシャル・メディア・インターフェースとモバイル・テクノロジー

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud は、オンボーディング・プロセスを標準化および自動化することによって、お客様の組織で効率化を推進するのに役立つ[フォーム管理](#)を備えたプラットフォームです。基本オファリングには、(「新規採用者ポータル」を介して)「新規採用者」による「オンボード」のアクセス、および、雇用管理者、採用担当者または人事スペシャリストのためのアクセスを含みます。

「オンボード」基本オファリングは、さらに以下の機能を提供します。

- 行政機関のフォームおよび企業固有のフォームに読み込むためのデータを収集します。
- 外部システム(「人材情報システム」等)への通知を生成します。
- E-Verify によってアメリカ合衆国における新規採用者を処理します。

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud 基本オファリングには、以下が含まれます。

- ソーシャル・ダッシュボード - アプリケーションおよびミーティングにアクセスできる、お客様のソーシャル・ビジネス・ネットワークの単一ビュー、ならびに進行中の作業項目、サポート・フォーラム、プロフィール、およびストレージ情報にアクセスするための、イベントとコンテンツのビューが含まれます。
- ピープル(人々) - お客様が、お客様の組織内外のビジネス・ネットワーク全体にわたってプロフィールおよび連絡先を管理できるようにします。
- ファイルの保存および共有 - 集中型のライブラリーにファイルをアップロードし、保存する能力を提供します。これにより、ファイルに対するアクセスを、非公開とするか、または閲覧者もしくは作成者としての個別のユーザーもしくはグループと共有できるようにするかを管理することができます。ファイルに関する、更新、バージョン履歴、コメント、ダウンロード履歴、タグ付け、およびチェックイン/チェックアウト等の情報が提供されます。

- コミュニティー、ブログ、および Wiki - 以下を行う機能を提供します。ファイル、アクティビティー、ブックマークを共有する人々と共同で作業する。個別の許可を得た新しいコミュニティの作成と共有を実行する。複数のコミュニティにわたってコンテンツを検索する。コミュニティに電子メールを送信する。コミュニティの調査を作成および管理する。Wiki、ブログ、ideation blog、およびディスカッション・フォーラムを作成する。
- アクティビティー - 作業(トピックまたはミーティングに関する、やるべき仕事、情報、および行動の追跡など)のためのチーム・スペースを確保します。
- インスタント・メッセージ - 個人やグループとのリアルタイムのコミュニケーションで、連絡先の可用性を表示し、カスタム・グループおよび連絡先情報を作成します。
- IBM Connections および IBM Sametime 向けのモバイル・アプリケーション
- ゲスト・アクセス - ゲストを招待する能力を提供します。このゲストは、ソーシャル・コラボレーションおよびミーティング機能のサブセットにより、共有されるコンテンツについて協力して作業することができます。

IBM Kenexa Talent Acquisition は、以下の言語をサポートします。

- 英語
- スペイン語
- ドイツ語
- イタリア語
- フランス語
- 中国語 (簡体字)

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition は、お客様の会社ロゴおよび色によりブランドの設定を行うことができます。

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments SaaS オファリングは、次のコンポーネントで構成されます。

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud はスケーラブルなオンライン・ツールで、従業員および採用担当者が企業の複数の部門およびロケーションにわたって人材獲得プロセスを一括して管理できるようにします。基本オファリングの機能には、以下が含まれます。

- 業務必要条件の作成と掲示
- 候補者が業務の検索および関心事項の提出を行うための人材ゲートウェイのソーシング
- アプリケーションとワークフローの追跡
- 候補者の審査
- 選考プロセスを容易にするための承認レベル
- 標準およびアドホック・レポート作成機能
- ソーシャル・メディア・インターフェースとモバイル・テクノロジー

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud は、オンボーディング・プロセスを標準化および自動化することによって、お客様の組織で効率化を推進するのに役立つ[フォーム管理](#)を備えたプラットフォームです。基本オファリングには、(「新規採用者ポータル」を介して)「新規採用者」による「オンボード」のアクセス、および、雇用管理者、採用担当者または人事スペシャリストのためのアクセスを含みます。

「オンボード」基本オファリングは、さらに以下の機能を提供します。

- 行政機関のフォームおよび企業固有のフォームに読み込むためのデータを収集します。
- 外部システム（「人材情報システム」等）への通知を生成します。
- E-Verify によってアメリカ合衆国における新規採用者を処理します。

c. **IBM Connections Social Cloud**

IBM Connections Social Cloud 基本オファリングには、以下が含まれます。

- ソーシャル・ダッシュボード - アプリケーションおよびミーティングにアクセスできる、お客様のソーシャル・ビジネス・ネットワークの単一ビュー、ならびに進行中の作業項目、サポート・フォーラム、プロフィール、およびストレージ情報にアクセスするための、イベントとコンテンツのビューが含まれます。
- ピープル (人々) - お客様が、お客様の組織内外のビジネス・ネットワーク全体にわたってプロフィールおよび連絡先を管理できるようにします。
- ファイルの保存および共有 - 集中型のライブラリーにファイルをアップロードし、保存する能力を提供します。これにより、ファイルに対するアクセスを、非公開とするか、または閲覧者もしくは作成者としての個別のユーザーもしくはグループと共有できるようにするかを管理することができます。ファイルに関する、更新、バージョン履歴、コメント、ダウンロード履歴、タグ付け、およびチェックイン/チェックアウト等の情報が提供されます。
- コミュニティー、ブログ、および Wiki - 以下を行う機能を提供します。ファイル、アクティビティー、ブックマークを共有する人々と共同で作業する。個別の許可を得た新しいコミュニティの作成と共有を実行する。複数のコミュニティにわたってコンテンツを検索する。コミュニティに電子メールを送信する。コミュニティの調査を作成および管理する。Wiki、ブログ、ideation blog、およびディスカッション・フォーラムを作成する。
- アクティビティー - 作業 (トピックまたはミーティングに関する、やるべき仕事、情報、および行動の追跡など) のためのチーム・スペースを確保します。
- インスタント・メッセージ - 個人やグループとのリアルタイムのコミュニケーションで、連絡先の可用性を表示し、カスタム・グループおよび連絡先情報を作成します。
- IBM Connections および IBM Sametime 向けのモバイル・アプリケーション
- ゲスト・アクセス - ゲストを招待する能力を提供します。このゲストは、ソーシャル・コラボレーションおよびミーティング機能のサブセットにより、共有されるコンテンツについて協力して作業することができます。

d. **IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud**

IBM Kenexa Behavioral Assessments 基本オファリングは、以下に記載した評価に対する無制限のアクセスをお客様に提供します。

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

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments 基本オファリングは、以下の言語をサポートします。

- 英語
- スペイン語
- ドイツ語
- イタリア語
- フランス語
- 中国語 (簡体字)

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition は、お客様の会社ロゴおよび色によりブランドの設定を行うことができます。

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

The IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard SaaS オファリングは、次のコンポーネントで構成されます。

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud はスケーラブルなオンライン・ツールで、従業員および採用担当者が企業の複数の部門およびロケーションにわたって人材獲得プロセスを一括して管理できるようにします。基本オファリングの機能には、以下が含まれます。

- 業務必要条件の作成と掲示
- ソーシング
- 候補者が業務の検索および関心事項の提出を行うための人材ゲートウェイ
- アプリケーションとワークフローの追跡
- 候補者の審査
- 選考プロセスを容易にするための承認レベル
- 標準およびアドホック・レポート作成機能
- ソーシャル・メディア・インターフェースとモバイル・テクノロジー

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud は、オンボーディング・プロセスを標準化および自動化することによって、お客様の組織で効率化を推進するのに役立つ[フォーム管理](#)を備えたプラットフォームです。基本オファリングには、(「新規採用者ポータル」を介して)「新規採用者」による「オンボード」のアクセス、および、雇用管理者、採用担当者または人事スペシャリストのためのアクセスを含みます。

「オンボード」基本オファリングは、さらに以下の機能を提供します。

- 行政機関のフォームおよび企業固有のフォームに読み込むためのデータを収集します。
- 外部システム(「人材情報システム」等)への通知を生成します。
- E-Verify によってアメリカ合衆国における新規採用者を処理します。

IBM Kenexa Talent Acquisition 基本オファリングは、以下の言語をサポートします。

- 英語
- スペイン語
- ドイツ語
- イタリア語
- フランス語
- 中国語 (簡体字)

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition は、お客様の会社ロゴおよび色によりブランドの設定を行うことができます。

4. オプションのオファリング

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition は、ユーザーが Talent Acquisition のデータから迅速に洞察を得ることを可能にする人材分析ソリューションです。データの追加ソースを使用することができます。データ統合サービスが必要となる場合があります。IBM Kenexa Talent Optimization からのデータは使用することができません。

- ガイド付きデータ・ディスカバリー – ユーザーが、事前定義された一式の **Talent Questions** から選択して、データ・ディスカバリーを開始する機能。
- 自然言語による非定型のデータ・ディスカバリー – ユーザーが、自然言語のテキストを使用して、データ・ディスカバリーを開始する機能。
- 追加のデータ・ソース – 以下のデータ・ソースでデータ・ディスカバリーを実行する機能。ここではデータ統合サービスが必要となる場合があります。
 - 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
- **Talent Acquisition** 経由のシングル・サインオン・アクセス – 本オフラインは、マルチテナント環境でホスティングされます。本オフラインは、**IBM Kenexa Talent Acquisition** 経由の Web ブラウザーを介してコンピューティング装置にアクセスすることができます。
- 言語 – 英語でのみ利用することができます。

別紙 B

IBM は以下の条件に従って、本サービス・レベル・アグリーメント (以下、「SLA」といいます。) をお客様に提供します。開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本 SLA の条件が、適用されます。お客様は、SLA が、お客様に対する保証とならないことを了承します。

本 SLA は、すべての「IBM SaaS」オフリングではなく、次のコンポーネント・サービスを含む「IBM SaaS」オフリングおよびこれらの固有コンポーネントの機能にのみ適用可能です。

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

また、本 SLA は次の「IBM SaaS」オフリング全体に適用されます。

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. 定義

- 「権限を有する担当者」とは、お客様が IBM に対して指定している、本 SLA に基づき「請求」を提出することが認められた個人をいいます。
- 「可用性クレジット」とは、IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「サービス」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- 「請求」とは、本 SLA に基づいて、お客様の「権限を有する担当者」が IBM に対して提出する、「契約月」中に「サービス・レベル」が満たされていない旨の主張をいいます。
- 「契約月」とは、その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「サービス」期間における各 1 か月をいいます。
- 「お客様」とは、IBM に対して「サービス」を直接申し込み、かつ、IBM との間の「サービス」に関する契約に基づく重大な義務 (支払義務を含みます。) に違反していない組織をいいます。
- 「ダウン時間」とは、「サービス」のための実稼働システム処理が停止し、適切な許諾を得ているすべてのお客様のユーザーが、あらゆる「サービス」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウン時間」には、「サービス」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
 - (1) 計画されたシステムのダウン時間。
 - (2) IBM の管理の及ばない事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害等)。
 - (3) お客様または第三者のアプリケーション、機器またはデータの不具合。
 - (4) お客様または第三者 (お客様のパスワードまたは機器を使用して「サービス」へアクセスするあらゆる利用者を含みます。) の作為または不作為。
 - (5) 「サービス」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームを満たさないこと。
- 「事象」とは、「サービス・レベル」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。
- 「計画されたシステムのダウン時間」とは、保守作業のための定期的なサービスの停止をいいます。
- 「サービス」とは、本 SLA が適用される IBM Kenexa のサービスをいいます。本 SLA は、各「サービス」に対して組み合わせられることなく個別に、適用されます。
- 「サービス・レベル」とは、IBM が本 SLA において提供する「サービス」のレベルを評価するための、以下に規定する基準をいいます。

2. 可用性クレジット

- a. お客様が、「請求」を申請するためには、IBM の重要度 1 のサポート問題の報告手順に従って、各「事象」に対するサポート・チケットを、該当する「サービス」の IBM お客様サポート・ヘルプ・デスクに対して、記録しなければなりません。お客様は、「事象」に関するすべての必要な詳細情報を提出し、「事象」の分析および解明につき、重要度 1 のサポート・チケットが要求する範囲で IBM を合理的に支援しなければなりません。かかるチケットは、「事象」がお客様による「サービス」の使用に影響を及ぼしたことにお客様が最初に気付いた時点から 24 時間以内にログに記録する必要があります。
- b. お客様の「権限を有する担当者」は、お客様の「可用性クレジット」の「請求」を、「請求」の対象となる「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. お客様の「権限を有する担当者」は、「請求」に関するあらゆる合理的な詳細 (関連するすべての「事象」および満たされていないとして請求される「サービス・レベル」についての詳細な説明を含みますがこれらに限られません。) を、IBM に提供しなければなりません。
- d. IBM は、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間を、内部で測定し、報告します。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能な「可用性クレジット」の最高額を、各「契約月」中における「ダウン時間」の合計時間に基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- e. 各「契約月」に与えられた「可用性クレジット」の合計は、いかなる状況においても、「サービス」に対してお客様が IBM に支払った年間料金の 12 分の 1 の 10% を超えることはありません。
- f. IBM は、IBM の記録から入手し得る情報に基づいて、「請求」の検証を合理的に判断します。お客様の記録におけるデータと IBM の記録の間で相違がある場合には、IBM の記録が優先するものとします。
- g. 本 SLA に基づいてお客様に提供される「可用性クレジット」は、「請求」に関するお客様の唯一かつ排他的な救済措置です。

3. サービス・レベル

「契約月」における「サービス」の可用性

達成したサービス・レベル (「契約月」中)	「可用性クレジット」 (「請求」の対象である「契約月」における サービス契約月額料金の割合)
93.0% – 99.2%	5%
93% 未満	10%

「達成したサービス・レベル」の割合は、以下のとおり算出されます。(a) 「契約月」における分単位の総時間数から、「計画されたシステムのダウン時間」の分数を差し引き、そこから(b) 「契約月」における予定外の「ダウン時間」の分単位の総時間数を差し引いた値を(c) 「契約月」における分単位の総時間数(「計画されたシステムのダウン時間」を差し引きます。)で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

4. 除外事項

本 SLA は、IBM のお客様に限り、利用することができます。本 SLA は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版の「サービス」。
- 非実稼働環境(テスト、ステージング、災害復旧、または品質保証を含みますが、これらに限定されません)。
- 「サービス」における IBM のお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。
- お客様が、「ご利用条件」、「利用規定」またはお客様の「サービス」に対する契約に基づく重大な義務に違反(支払債務の不履行を含みますが、これに限られません。)した場合。