

IBM Kenexa Talent Acquisition

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser - Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/slabdb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- 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. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under følgende målenhet for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. Ansatt (Employee) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Ansatt er en unik person som er ansatt i eller på annen måte betalt av Kundens Konsern, eller som handler på vegne av Kundens Konsern, uavhengig av om vedkommende har tilgang til IBM SaaS eller ikke. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Ansatte i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.

3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned er en forholdsmessig beregnet pris som faktureres Kunden. Prisen for en del av en måned beregnes på grunnlag av gjenstående dager i måneden fra den datoen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til IBM SaaS.

4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved følgende beskrivelser:

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av

IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

5. Teknisk støtte

Det gis grunnleggende kundestøtte til IBM SaaS-løsningen og Aktiveringsprogramvaren, hvis dette er aktuelt, i Abonnementsperioden. Tilgjengelig teknisk støtte og kundestøtte er beskrevet her:

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

6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS

6.1 Safe Harbor-sertifisering

IBM retter seg etter U.S. - EU Safe Harbor Framework slik det er angitt av det amerikanske handelsdepartementet (United States Department of Commerce) vedrørende innsamling, bruk og oppbevaring av informasjon samlet inn fra Den europeiske union. Mer informasjon om Safe Harbor og tilgang til IBMs sertifiseringserklæring finnes på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Normative data

Uavhengig av hva som ellers fremgår, skal IBM kun i forbindelse med normative undersøkelser, analyser og rapporteringsformål kunne beholde og bruke Kundens innhold som er levert IBM under disse Bruksbetingelsene, i aggregert, anonymt format (slik at Kunden ikke kan identifiseres som kilde for den konfidensielle informasjonen, og slik at identifiserbare personopplysninger som gjør det mulig å identifisere de enkelte ansatte og/eller arbeidssøkere, er fjernet). Bestemmelsene i dette punktet skal videreføres etter at transaksjonen opphører eller utløper.

6.3 Retur eller fjerning av Kundens data

Ved opphør eller utløp av Bruksbetingelsene eller Avtalen skal IBM, med forbehold om IBMs retningslinjer for sikkerhetskopiering og oppbevaring, på skriftlig forespørsel fra Kunden slette eller returnere alle Personopplysninger som har vært gjort tilgjengelig for IBM SaaS, til Kunden.

6.4 Datainnsamling

Kunden aksepterer at IBM kan bruke cookie- og springsteknologi for å samle inn identifiserbare personopplysninger ved innsamling av bruksstatistikk og informasjon utformet for å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med brukerne i samsvar med <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Der dette kreves av gjeldende lovgivning, bekrefter Kunden at Kunden har varslet brukerne og innhentet deres samtykke vedrørende alt beskrevet ovenfor.

6.5 Gjestebbrukere

En Gjestebbruker er en IBM SaaS-bruker som Kunden har gitt tilgang til IBM SaaS slik at Gjestebbrukeren kan utveksle data med Kunden eller bruke IBM SaaS på vegne av Kunden. Det kan kreves at Kundens Gjestebbrukere inngår en onlineavtale med IBM for å få tilgang til og bruke IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for disse Gjestebbrukerne, inkludert men ikke begrenset til a) krav fra Gjestebbrukerne knyttet til IBM SaaS, eller b) feilaktig bruk av IBM SaaS av disse Gjestebbrukerne.

6.6 Forbudt bruk

Følgende bruk forbys av Microsoft:

Ingen høyrisikobruk: Kunden kan ikke bruke IBM SaaS i en applikasjon eller situasjon der en feil i IBM SaaS kan føre til død eller personskade, eller kan føre til alvorlig fysisk skade eller miljøskade ("Høyrisikobruk").

Eksempler på Høyrisikobruk omfatter, men er ikke begrenset til: luftfart eller andre former for persontransport, kjernekraftanlegg eller kjemiske anlegg, respiratorer, implanterbart medisinsk utstyr, motorkjøretøyer eller våpensystemer. Høyrisikobruk omfatter ikke bruk av IBM SaaS til administrative formål, til lagring av konfigurasjonsdata, tekniske verktøy og/eller konfigureringsverktøy, eller andre applikasjoner som ikke har kontrollfunksjon, og der en feil ikke vil føre til død, personskade eller alvorlig fysisk skade eller miljøskade. Disse applikasjonene uten kontrollfunksjon kan kommunisere med applikasjoner som utfører kontroll, men kan ikke være direkte eller indirekte ansvarlige for kontrollfunksjonen.

6.7 Brukerprofilinformasjon for IBM SaaS

I forbindelse med Kundens bruk av IBM SaaS aksepterer Kunden at (i) IBM SaaS-brukernavn, tittel, firmanavn og fotografier kan publiseres av en IBM SaaS-bruker i en profil ("Profil"), og at Profilen kan ses

av andre IBM SaaS-brukere, og at (ii) Kunden når som helst kan be om at en IBM SaaS-brukerprofil rettes eller fjernes fra IBM SaaS, og da vil en slik Profil rettes eller fjernes. Fjerning kan imidlertid hindre tilgang til IBM SaaS.

6.8 Databehandling

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits:

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: England, India, Irland og USA, samt til Japan og Nederland kun for IBM Connections Social Cloud.

Avhengig av Kundens struktur for kundestøtte aksepterer Kunden også at IBM i tillegg kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: Australia, Brasil, Canada, Kina, Frankrike, Finland, Tyskland, Hongkong, Japan, New Zealand, Latin-Amerika, Mexico, Nederland, Polen, Singapore, Sør-Afrika, Spania, Sverige og Sveits.

Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere Cloud Services.

Når IBMs US-EU og US-Swiss Safe Harbor Frameworks ikke gjelder for en overføring av Personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

6.9 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

Vedlegg A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

SaaS-løsningen IBM Kenexa Talent Acquisition består av følgende komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalerbart online-verktøy som hjelper ansatte og rekrutterere med å sentralisere og administrere talentrekrutteringsprosessen på tvers av virksomhetens avdelinger eller lokaliteter. Basisløsningens funksjoner omfatter følgende:

- Opprettelse og offentliggjøring av ansettelsesrekvisisjoner
- Kildevalg
- Talentportaler der kandidater kan søke på stillinger og registrere sin interesse
- Sporing av søknader og arbeidsflyt
- Screening av kandidater
- Godkjeningsnivåer for utvalgsprosessen
- Funksjoner for standard- og ad-hoc-rapportering
- Grensesnitt til sosiale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en plattform for [administrasjon av skjemaer](#), som kan forbedre effektiviteten i Kundens organisasjon ved å standardisere og automatisere ansettelsesprosessen. Basisløsningen omfatter tilgang til Onboard by New Hires (via en New Hire-portal) og tilgang for ansettelsesansvarlige, rekrutterere og/eller HR-spesialister.

Onboard-basisløsningen gjør det også mulig å

- samle inn data for utfylling av både offentlige skjemaer og virksomhetens egne skjemaer.
- generere varsler til eksterne systemer (for eksempel HR-informasjonssystemer).
- behandle en ny ansettelse i USA gjennom E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud-basisløsningen omfatter følgende:

- Social Dashboard – En samlet visning av Kundens Social Business-nettverk med tilgang til applikasjoner og møter, og en visning for arrangementer og innhold for tilgang til arbeidselementer under arbeid, støttefora og profil- og lagringsinformasjon.
- Personer - Gjør det mulig for Kunden å administrere profiler og kontaktpersoner på tvers av Kundens forretningsnettverk både innenfor og utenfor Kundens organisasjon.
- Lagring og deling av filer – Gir mulighet til å laste opp og lagre filer i et sentralisert bibliotek med tilgangskontroll for private filer eller filer delt med enkeltbrukere eller brukergreper, som lesere eller forfattere. Filinformasjon som oppdateringer, versjonshistorikk, kommentarer, nedlastingshistorikk, merking, og inn- og utsjekking av filer er tilgjengelig.
- Fellesskap, blogger og wikier – Gir mulighet til å samarbeide med andre med delte filer, aktiviteter og bokmerker, opprette og dele nye fellesskap med egendefinerte tillatelser, søke etter innhold på tvers av fellesskap, sende fellesskaps-e-poster, opprette og administrere fellesskapsundersøkelser, opprette wikier, blogger og ideskapingsblogger, og diskusjonsfora.
- Aktiviteter – Gjør det mulig å opprette et teamområde for oppgaver som å spore gjøremål, informasjon og handlinger rundt et emne eller møte.
- Direktemeldinger – Sanntidskommunikasjon med enkeltpersoner og grupper, se om kontakter er tilgjengelige, opprette egendefinerte grupper, og kontaktinformasjon.
- Mobilapper for IBM Connections og IBM Sametime
- Gjestetilgang - Gir mulighet til å invitere gjester som kan samarbeide og arbeide med innhold som deles med dem, ved hjelp av et delsett av funksjoner for sosial samhandling og møter.

IBM Kenexa Talent Acquisition støtter følgende språk:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forenklet kinesisk

Kundeprofilering av IBM Kenexa Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Acquisition kan merkes med Kundens firmalogo og farger.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

SaaS-løsningen IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments består av følgende komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalerbart online-verktøy som hjelper ansatte og rekrutterere med å sentralisere og administrere talentrekrutteringsprosessen på tvers av virksomhetens avdelinger eller lokaliteter. Basisløsningens funksjoner omfatter følgende:

- Opprettelse og offentliggjøring av ansettelsesrekvisisjoner
- Sourcing Talent Gateways der kandidater kan søke på stillinger og registrere sin interesse
- Sporing av søknader og arbeidsflyt
- Screening av kandidater
- Godkjeningsnivåer for utvalgsprosessen
- Funksjoner for standard- og ad-hoc-rapportering
- Grensesnitt til sosiale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en plattform for [administrasjon av skjemaer](#), som kan forbedre effektiviteten i Kundens organisasjon ved å standardisere og automatisere ansettelsesprosessen. Basisløsningen omfatter tilgang til Onboard by New Hires (via en New Hire-portal) og tilgang for ansettelsesansvarlige, rekrutterere og/eller HR-spesialister.

Onboard-basisløsningen gjør det også mulig å

- samle inn data for utfylling av både offentlige skjemaer og virksomhetens egne skjemaer.
- generere varsler til eksterne systemer (for eksempel HR-informasjonssystemer).
- behandle en ny ansettelse i USA gjennom E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

IBM Connections Social Cloud-basisløsningen omfatter følgende:

- Social Dashboard – En samlet visning av Kundens Social Business-nettverk med tilgang til applikasjoner og møter, og en visning for arrangementer og innhold for tilgang til arbeidselementer under arbeid, støttefora og profil- og lagringsinformasjon.
- Personer - Gjør det mulig for Kunden å administrere profiler og kontaktpersoner på tvers av Kundens forretningsnettverk både innenfor og utenfor Kundens organisasjon.
- Lagring og deling av filer – Gir mulighet til å laste opp og lagre filer i et sentralisert bibliotek med tilgangskontroll for private filer eller filer delt med enkeltbrukere eller brukergreper, som lesere eller forfattere. Filinformasjon som oppdateringer, versjonshistorikk, kommentarer, nedlastingshistorikk, merking, og inn- og utsjekking av filer er tilgjengelig.
- Fellesskap, blogger og wikier – Gir mulighet til å samarbeide med andre med delte filer, aktiviteter og bokmerker, opprette og dele nye fellesskap med egendefinerte tillatelser, søke etter innhold på tvers av fellesskap, sende fellesskaps-e-poster, opprette og administrere fellesskapsundersøkelser, opprette wikier, blogger og ideskapingsblogger, og diskusjonsfora.

- Aktiviteter – Gjør det mulig å opprette et teamområde for oppgaver som å spore gjøremål, informasjon og handlinger rundt et emne eller møte.
- Direktemeldinger – Sanntidskommunikasjon med enkeltpersoner og grupper, se om kontakter er tilgjengelige, opprette egendefinerte grupper, og kontaktinformasjon.
- Mobilapper for IBM Connections og IBM Sametime
- Gjestetilgang - Gir mulighet til å invitere gjester som kan samarbeide og arbeide med innhold som deles med dem, ved hjelp av et delsett av funksjoner for sosial samhandling og møter.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

IBM Kenexa Behavioral Assessments-basisløsningen gir Kunden ubegrenset tilgang til vurderingene oppgitt nedenfor.

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

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments-basisløsningen støtter følgende språk:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forenklet kinesisk

Kundeprofilering av IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

IBM Kenexa Talent Acquisition kan merkes med Kundens firmalogo og farger.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

SaaS-løsningen IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard består av følgende komponenter:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud er et skalerbart online-verktøy som hjelper ansatte og rekrutterere med å sentralisere og administrere talentrekrutteringsprosessen på tvers av virksomhetens avdelinger eller lokaliteter. Basisløsningens funksjoner omfatter følgende:

- Opprettelse og offentliggjøring av ansettelsesrekvisisjoner
- Kildevalg
- Talentportaler der kandidater kan søke på stillinger og registrere sin interesse
- Sporing av søknader og arbeidsflyt
- Screening av kandidater
- Godkjenningsnivåer for utvalgsprosessen
- Funksjoner for standard- og ad-hoc-rapportering
- Grensesnitt til sosiale medier og mobilteknologi

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud er en plattform for [administrasjon av skjemaer](#), som kan forbedre effektiviteten i Kundens organisasjon ved å standardisere og automatisere ansettelsesprosessen. Basisløsningen omfatter tilgang til Onboard by New Hires (via en New Hire-portal) og tilgang for ansettelsesansvarlige, rekrutterere og/eller HR-spesialister.

Onboard-basisløsningen gjør det også mulig å

- samle inn data for utfylling av både offentlige skjemaer og virksomhetens egne skjemaer.
- generere varsler til eksterne systemer (for eksempel HR-informasjonssystemer).
- behandle en ny ansettelse i USA gjennom E-Verify.

IBM Kenexa Talent Acquisition-basisløsningen støtter følgende språk:

- Engelsk
- Spansk
- Tysk
- Italiensk
- Fransk
- Forenklet kinesisk

Kundeprofilering av IBM Kenexa Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Acquisition kan merkes med Kundens firmalogo og farger.

4. Valgbare tilbud

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition er en løsning for analyse av talenter som hjelper brukerne med å oppnå innsikt i sine Talent Acquisition-data. Andre kilder for data kan også brukes, og kan kreve integreringstjenester. Data fra IBM Kenexa Talent Optimization kan ikke brukes.

- Veiledet datasøk – Mulighet for brukerne til å velge fra et sett med forhåndsdefinerte talentsspørsmål for å starte datasøk.
- Ad-hoc-datasøk med naturlig språk – Mulighet for brukerne til å starte datasøk med naturlig språk.
- Ekstra datakilder – Mulighet til å utføre søk i data fra følgende datakilder, som kan kreve integreringstjenester:
 - 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.
- Enkeltpålogging via Talent Acquisition – Løsningen vertes i et multi-tenant-miljø. Tilgang til løsningen på databehandlingsenheter skjer gjennom en nettleser via IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Språk – Bare tilgjengelig på engelsk.

Vedlegg B

IBM tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen (SLA) under følgende betingelser. Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

Denne Servicenivåavtalen gjelder bare for IBM SaaS-løsninger som inneholder følgende tjenestekomponenter, og bare for funksjonene i disse komponentene, ikke for hele SaaS-løsningen:

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

Denne Servicenivåavtalen gjelder dessuten for følgende IBM SaaS-løsning i sin helhet:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Definisjoner

- "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- "Avtalemåned" er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for Tjenesten målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- "Krav" er et krav som Kundens Autoriserte kontaktperson har sendt til IBM i overensstemmelse med denne Servicenivåavtalen i forbindelse med at et Servicenivå ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- "Kunde" er en enhet som abonnerer på Tjenesten direkte fra IBM, og som ikke er skyldig i mislighold av noen forpliktelser, inkludert betalingsforpliktelser, i henhold til Kundens avtale med IBM om Tjenesten.
- "Nedetid" er en periode der produksjonssystembehandlingen for Tjenesten har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av Tjenesten som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der Tjenesten ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
 - (1) Planlagt systemnedetid.
 - (2) Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, osv.).
 - (3) Problemer med Kundens eller tredjeparters applikasjoner, utstyr eller data.
 - (4) Handlinger eller mangel på handlinger fra Kundens eller en tredjeparts side (inkludert at noen får tilgang til Tjenesten ved hjelp av Kundens passord eller utstyr).
 - (5) Unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til Tjenesten.
- "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- "Tilgjengelighetskreditering" er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på Tjenesten.
- "Tjeneste" er IBM Kenexa-tjenesten(e) som denne Servicenivåavtalen gjelder for. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for kundestøtte for den aktuelle Tjenesten i samsvar med IBMs prosedyre for rapportering av forespørsler om støtte til problemer med alvorsgrad 1. Kunden må oppgi all

nødvendig detaljert informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen i den grad dette kreves for problemposter med alvorsgrad 1. En slik problempost må være logget innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av Tjenesten.

- b. Kundens Autoriserte kontaktperson må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåned som Kravet gjelder.
- c. Kundens Autoriserte kontaktperson må gi IBM alle detaljer vedrørende Kravet, inkludert, men ikke begrenset til, detaljerte beskrivelser av alle relevante Hendelser og Servicenivået Kunden hevder ikke er oppfylt.
- d. IBM skal måle og rapportere internt den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på den samlede Nedetiden i løpet av hver Avtalemåned. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- e. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige 10 prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for Tjenesten.
- f. IBM skal bruke rimelig skjønn ved vurderingen av Krav basert på informasjonen som er tilgjengelig i IBMs registreringer, og som skal gjelde hvis det er motstrid mellom dataene i IBMs og Kundens registreringer.
- g. TILGJENGELIGHETSKREDITERINGENE SOM GIS KUNDEN I SAMSVAR MED DENNE SERVICENIVÅAVTALEN, ER KUNDENS ENESTE KOMPENSASJON I FORBINDELSE MED ETHVERT KRAV.

3. Servicenivåer

Tilgjengelighet av Tjeneste i løpet av en Avtalemåned

Oppnådd Servicenivå (i løpet av en Avtalemåned)	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig faktura for Tjenesten for Avtalemåned som Kravet gjelder)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Mindre enn 93 %	10 %

Prosentvis "Oppnådd Servicenivå" beregnes på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned (minus antall minutter med Planlagt systemnedetid), minus (b) totalt antall minutter med ikke planlagt Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned (minus antall minutter med Planlagt systemnedetid), med resultatbrøken uttrykt som en prosentdel.

4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, opprioritering, katastrofehandtering, eller kvalitetssikring.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker Tjenesten.
- Hvis Kunden har misligholdt sine forpliktelser i henhold til Bruksbetingelsene, Retningslinjer for akseptabel bruk eller Kundens avtale om Tjenesten, inkludert uten begrensning mislighold av betalingsforpliktelser.