

IBM Kenexa Talent Acquisition

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorului indice de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. Angajat este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Angajat este o persoană unică, angajată la sau plătită în alt fel de, sau acționând în numele Întreprinderii Clientului, indiferent că a primit sau nu acces la IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul de Angajați utilizați pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarifal lunar parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului. Tarifele lunare parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

4. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Cu oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, este furnizat suportul de bază pentru clienți, după cum este cazul, pe durata Perioadei de Abonare. Suportul tehnic și pentru clienți disponibil este detaliat la: <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Certificarea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Datele Normative

Fără a ține cont de nicio prevedere contrară, numai în scopul cercetării, analizei și raportării normative, IBM poate păstra și utiliza conținutul Clientului furnizat către IBM în baza acestor Termeni de Utilizare, într-un format agregat și anonim (cu alte cuvinte, astfel încât Clientul să nu poată fi identificat ca sursă a informațiilor confidențiale și fiind înlăturate informațiile identificabile personal care permit identificarea angajaților și/sau solicitanților individuali). Prevederile acestei secțiuni vor fi aplicate în continuare după terminarea sau expirarea tranzacției.

6.3 Returnarea sau Înlăturarea Datelor Clienților

În urma trimiterii de către Client a unei cereri scrise, după terminarea sau expirarea Termenilor de Utilizare sau a Contractului, IBM, în conformitate cu politicile sale privind backup-ul și păstrarea, va distruge sau va returna Clientului toate Datele Personale făcute disponibile pentru IBM SaaS.

6.4 Colectarea Datelor

Clientul este de acord că IBM poate utiliza cookie-uri și tehnologii de urmărire pentru a colecta informații identificabile personal în vederea strângerii statisticilor de utilizare și informațiilor concepute pentru îmbunătățirea experienței utilizatorilor și/sau a adaptarea interacțiunilor cu utilizatorii în conformitate cu <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. În cazul în care legea aplicabilă impune aceasta, Clientul a notificat utilizatorii și a obținut consimțământul acestora pentru a realiza cele de mai sus.

6.5 Utilizator Vizitator

Un Utilizator Vizitator este un Utilizator IBM SaaS care este autorizat de către Client să acceseze IBM SaaS pentru schimbul de date cu Clientul sau utilizarea IBM SaaS în numele Clientului. Poate fi necesar ca Utilizatorii Vizitatori ai Clientului să accepte un acord online furnizat de IBM pentru a accesa sau utiliza IBM SaaS. Clientul este responsabil pentru acești Utilizatori Vizitatori, incluzând, dar fără a se limita la a) orice reclamație a Utilizatorilor Vizitatori privind IBM SaaS sau b) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești Utilizatori Vizitatori.

6.6 Utilizările Interzise

Următoarele utilizări sunt interzise de Microsoft:

Nu este permisă Utilizarea care implică un Risc Mare: Clientul nu poate utiliza IBM SaaS în nicio aplicație sau situație în care o defecțiune IBM SaaS ar putea determina decesul sau rănirea gravă a unei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare").

Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include utilizarea IBM SaaS în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate

controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

6.7 Informațiile Profilului de Utilizator IBM SaaS

Legat de utilizarea de către Client a IBM SaaS, Clientul recunoaște și este de acord că: (i) Numele de Utilizatori IBM, titlurile, numele de companii și fotografiile pot fi postate de orice Utilizator IBM SaaS ca parte a unui profil ("Profilul") și că Profilul poate fi vizionat de alți Utilizatori IBM SaaS și (ii) în orice moment, Clientul poate solicita ca Profilul unui Utilizator IBM SaaS să fie corectat sau înlăturat din IBM SaaS, iar acest Profil va fi corectat sau înlăturat, dar fiind posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

6.8 Procesarea Datelor

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni:

Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Anglia, India, Irlanda și S.U.A., precum și în Japonia și Olanda, numai pentru IBM Connections Social Cloud.

În funcție de structura de suport pentru serviciu specifică Clientului, Clientul este de asemenea de acord că IBM poate procesa Conținutul, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor unei țări, în următoarele țări suplimentare: Australia, Brazilia, Canada, China, Franța, Finlanda, Germania, Hong Kong, Japonia, Noua Zeelandă, America Latină, Mexic, Olanda, Polonia, Singapore, Africa de Sud, Spania, Suedia și Elveția.

Clientul este de acord că IBM poate, în urma unei notificări, să modifice această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru furnizarea Serviciilor Cloud.

Când cadrele de lucru IBM US-EU Safe Harbor Framework și US-Swiss Safe Harbor Framework nu se aplică pentru un transfer de Date Personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau obligație apărută între ele în baza termenilor acestui Contract.

6.9 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

Anexa A

1. IBM Kenexa Talent Acquisition

Oferta SaaS IBM Kenexa Talent Acquisition este alcătuită din următoarele componente:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud este un instrument online scalabil, care ajută angajații și recrutorii să centralizeze și să gestioneze procesul de achiziționare a talentelor pentru mai multe departamente sau locații de companie. Caracteristicile ofertei de bază includ:

- Crearea și postarea cererilor pentru un job
- Stabilirea surselor
- Gateway-uri de talente, pentru a permite candidaților să caute joburi și să-și manifeste interesul
- Aplicații de urmărire și flux de lucru
- Selecția candidaților
- Niveluri de aprobare, pentru a facilita procesele de selecție
- Capabilități de raportare standard și ad-hoc
- Interfețe pentru medii sociale și tehnologie mobilă

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud este o platformă pentru [gestionarea formularelor](#), care ajută la creșterea eficienței în organizația clientului, prin standardizarea și automatizarea proceselor de primire a noilor angajați. Oferta de bază include accesul la Onboard by New Hires (prin New Hire Portal) și accesul pentru managerul de angajări, recrutor și/sau specialistul HR.

Oferta de bază Onboard asigură de asemenea:

- colectarea datelor pentru popularea formularelor guvernamentale și a formularelor specifice companiei.
- generarea notificărilor pentru sistemele din exterior (cum ar fi Sistemul de Informare pentru Resurse Umane).
- Procesarea noilor angajări în Statele Unite prin E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

Oferta de bază IBM Connections Social Cloud include:

- Tablou de bord social – O vizualizare unică a rețelei de afaceri sociale a Clientului, cu acces la aplicații și întruniri, și o vizualizare a evenimentelor și conținutului ce pot fi accesate în articolele de lucru în curs de elaborare, forumurile de suport, profiluri și informațiile de pe sistemele de stocare.
- Persoane – Clientul poate gestiona profilurile și contactele din rețeaua sa de afaceri, din organizația Clientului sau din afara acesteia.
- Stocarea și partajarea fișierelor - Asigură abilitatea de a încărca și stoca fișiere într-o bibliotecă centrală, unde poate fi controlat accesul la fișiere (acestea sunt desemnate ca private sau partajate) pentru utilizatori individuali sau grupuri (cărora li se acordă permisiunea de cititori sau autori). Sunt furnizate informații despre fișiere, cum ar fi actualizări, istoricul versiunilor, comentarii, istoricul descărcărilor, etichetarea și înregistrarea la intrare/ieșire.
- Comunități, bloguri și wiki-uri - Asigură abilitatea de a lucra împreună cu alte persoane la fișiere partajate, activități și bookmark-uri, de a crea și partaja comunități cu permisiuni personalizate, a căuta conținut în mai multe comunități, a trimite mesaje e-mail în comunitate, a crea și gestiona sondaje de comunitate și de a crea wiki-uri, bloguri, bloguri de idee și forumuri de discuții.
- Activități - Oferă un spațiu de echipă pentru task-uri (cum ar fi ținerea evidenței articolelor de-făcut), informații și acțiuni legate de un subiect sau o întrunire.

- Mesagerie instant – Comunicație în timp real cu persoane individuale și grupuri, vizualizarea disponibilității contactelor, crearea grupurilor personalizate și a informațiilor de contact.
- Aplicații mobile pentru IBM Connections și IBM Sametime
- Acces pentru vizitatori – Asigură abilitatea de a invita vizitatori, care pot colabora și lucra cu conținutul partajat cu ei, utilizând o parte a capacităților destinate colaborării sociale și întrunirilor.

IBM Kenexa Talent Acquisition are inclus suport pentru următoarele limbi:

- Engleză
- Spaniolă
- Germană
- Italiană
- Franceză
- Chineză simplificată

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition permite personalizarea cu emblema și culorile companiei Clientului.

2. IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments

Oferta SaaS IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments este alcătuită din următoarele componente:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud este un instrument online scalabil, care ajută angajații și recrutorii să centralizeze și să gestioneze procesul de achiziționare a talentelor pentru mai multe departamente sau locații de companie. Caracteristicile ofertei de bază includ:

- Crearea și postarea cererilor pentru un job
- Găsirea gateway-urilor de talente, pentru a permite candidaților să caute joburi și să-și manifeste interesul
- Aplicații de urmărire și flux de lucru
- Selecția candidaților
- Niveluri de aprobare, pentru a facilita procesele de selecție
- Capabilități de raportare standard și ad-hoc
- Interfețe pentru medii sociale și tehnologie mobilă

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud este o platformă pentru [gestionarea formularelor](#), care ajută la creșterea eficienței în organizația clientului, prin standardizarea și automatizarea proceselor de primire a noilor angajați. Oferta de bază include accesul la Onboard by New Hires (prin New Hire Portal) și accesul pentru managerul de angajări, recrutor și/sau specialistul HR.

Oferta de bază Onboard asigură de asemenea:

- colectarea datelor pentru popularea formularelor guvernamentale și a formularelor specifice companiei.
- generarea notificărilor pentru sistemele din exterior (cum ar fi Sistemul de Informare pentru Resurse Umane).
- Procesarea noilor angajări în Statele Unite prin E-Verify.

c. IBM Connections Social Cloud

Oferta de bază IBM Connections Social Cloud include:

- Tablou de bord social – O vizualizare unică a rețelei de afaceri sociale a Clientului, cu acces la aplicații și întruniri, și o vizualizare a evenimentelor și conținutului ce pot fi accesate în articolele de lucru în curs de elaborare, forumurile de suport, profiluri și informațiile de pe sistemele de stocare.

- Persoane – Clientul poate gestiona profilurile și contactele din rețeaua sa de afaceri, din organizația Clientului sau din afara acesteia.
- Stocarea și partajarea fișierelor - Asigură abilitatea de a încărca și stoca fișiere într-o bibliotecă centrală, unde poate fi controlat accesul la fișiere (acestea sunt desemnate ca private sau partajate) pentru utilizatori individuali sau grupuri (cărora li se acordă permisiunea de cititori sau autori). Sunt furnizate informații despre fișiere, cum ar fi actualizări, istoricul versiunilor, comentarii, istoricul descărcărilor, etichetarea și înregistrarea la intrare/ieșire.
- Comunități, bloguri și wiki-uri - Asigură abilitatea de a lucra împreună cu alte persoane la fișiere partajate, activități și bookmark-uri, de a crea și partaja comunități cu permisiuni personalizate, a căuta conținut în mai multe comunități, a trimite mesaje e-mail în comunitate, a crea și gestiona sondaje de comunitate și de a crea wiki-uri, bloguri, bloguri de idee și forumuri de discuții.
- Activități - Oferă un spațiu de echipă pentru task-uri (cum ar fi ținerea evidenței articolelor de-făcut), informații și acțiuni legate de un subiect sau o întrunire.
- Mesagerie instant – Comunicație în timp real cu persoane individuale și grupuri, vizualizarea disponibilității contactelor, crearea grupurilor personalizate și a informațiilor de contact.
- Aplicații mobile pentru IBM Connections și IBM Sametime
- Acces pentru vizitatori – Asigură abilitatea de a invita vizitatori, care pot colabora și lucra cu conținutul partajat cu ei, utilizând o parte a capacităților destinate colaborării sociale și întrunirilor.

d. IBM Kenexa Behavioral Assessments on Cloud

Oferta de bază IBM Kenexa Behavioral Assessments le furnizează Clienților acces nelimitat la evaluările specificate mai jos.

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

Oferta de bază IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments include suport pentru următoarele limbi:

- Engleză
- Spaniolă
- Germană
- Italiană
- Franceză
- Chineză simplificată

IBM Kenexa Talent Acquisition with Behavioral Assessments Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition permite personalizarea cu emblema și culorile companiei Clientului.

3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard

Oferta SaaS IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing and Onboard este alcătuită din următoarele componente:

a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud este un instrument online scalabil, care ajută angajații și recrutorii să centralizeze și să gestioneze procesul de achiziționare a talentelor pentru mai multe departamente sau locații de companie. Caracteristicile ofertei de bază includ:

- Crearea și postarea cererilor pentru un job
- Stabilirea surselor
- Gateway-uri de talente, pentru a permite candidaților să caute joburi și să-și manifeste interesul
- Aplicații de urmărire și flux de lucru
- Selecția candidaților

- Niveluri de aprobare, pentru a facilita procesele de selecție
- Capabilități de raportare standard și ad-hoc
- Interfețe pentru medii sociale și tehnologie mobilă

b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud este o platformă pentru [gestionarea formularelor](#), care ajută la creșterea eficienței în organizația clientului, prin standardizarea și automatizarea proceselor de primire a noilor angajați. Oferta de bază include accesul la Onboard by New Hires (prin New Hire Portal) și accesul pentru managerul de angajări, recrutor și/sau specialistul HR.

Oferta de bază Onboard asigură de asemenea:

- colectarea datelor pentru popularea formularelor guvernamentale și a formularelor specifice companiei.
- generarea notificărilor pentru sistemele din exterior (cum ar fi Sistemul de Informare pentru Resurse Umane).
- Procesarea noilor angajări în Statele Unite prin E-Verify.

Oferta de bază IBM Kenexa Talent Acquisition include suport pentru următoarele limbi:

- Engleză
- Spaniolă
- Germană
- Italiană
- Franceză
- Chineză simplificată

IBM Kenexa Talent Acquisition Customer Branding

IBM Kenexa Talent Acquisition permite personalizarea cu emblema și culorile companiei Clientului.

4. Oferte Opționale

4.1 IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition este o soluție de analiză pentru talente, care ajută utilizatorii să obțină rapid informații valoroase din datele lor Talent Acquisition. Este posibil să fie utilizate surse de date suplimentare și pot fi necesare servicii de integrare a datelor. Datele din IBM Kenexa Talent Optimization nu pot fi utilizate.

- Descoperirea ghidată a datelor – abilitatea utilizatorilor de a selecta dintr-un set de întrebări predefinite privind talentele pentru a iniția descoperirea datelor.
- Descoperirea datelor ad-hoc cu text în limbaj natural – abilitatea utilizatorilor de a folosi limbajul natural pentru a iniția descoperirea datelor.
- Surse de date suplimentare – abilitatea de a realiza descoperirea datelor utilizând următoarele surse de date, care pot necesita servicii de integrare a datelor:
 - 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.

- Acces SSO (single sign on) prin Talent Acquisition – Oferta este găzduită într-un mediu multi-tenant. Oferta este accesibilă pe dispozitive informatice utilizând un browser web, prin IBM Kenexa Talent Acquisition.
- Limba – va fi disponibil numai în limba engleză.

Anexa B

IBM furnizează acest ANS Clienților săi în baza termenilor următori. Se va aplica versiunea acestui ANS care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului. Înțelegeți că ANS-ul nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

Acest ANS este aplicabil numai pentru ofertele IBM SaaS care conțin următoarele servicii componentă și numai pentru funcțiile acestor componente specifice, nu pentru întreaga ofertă SaaS:

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

De asemenea, acest ANS se aplică pentru următoarea ofertă IBM SaaS, în întregime:

- IBM Kenexa Talent Insights for Talent Acquisition

1. Definiții

- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui ANS.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediu pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură cu tariful de abonare la Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest ANS într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- "Client" înseamnă o entitate care se abonează la Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru Servicii a fost oprit și utilizatorii nu mai pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
 - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet etc.).
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
 - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolilor sau echipamentului Dvs.)
 - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
- "Eveniment" înseamnă o situație sau un set de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- "Serviciu" înseamnă serviciul (serviciile) IBM Kenexa pentru care se aplică acest ANS. Acest ANS se aplică fiecărui Serviciu individual, nu în combinație.
- "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui ANS.

2. Credite de Disponibilitate

- Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil,

conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Gravitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de 24 de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

- b. Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.
- d. IBM va măsura și va raporta intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza Timpului de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- e. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație 10 procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.
- f. IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.
- g. CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST ANS (ACORD DE NIVEL SERVICII) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea Serviciului într-o Lună Contractată

Nivelul de Serviciu Realizat (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Disponibilitate (% din Factura Lunară a Serviciului pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
93,0% – 99,2%	5%
Mai puțin de 93%	10%

Procentajul "Nivelul de Serviciu Realizat" este calculat ca: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată (minus minutele Timpului Planificat de Nefuncționare a Sistemului), minus (b) numărul total de minute ale Timpului de Nefuncționare neplanificat dintr-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată (minus minutele Timpului Planificat de Nefuncționare a Sistemului), cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

4. Excluderi

Acest ANS este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest ANS nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de intermediere, de recuperare după un dezastru sau de tip întrebare-răspuns.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Cazurile în care ați încălcat o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.