

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, sözleşmeyi imzalayan taraf ile onun yetkili kullanıcılarını ve Bulut Hizmetinin alıcılarını ifade eder. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud, Müşteriye, beceri gereksinimlerini tanımlama, çalışan becerilerini yakalama ve ardından analiz edip sonuçları uygulama yeteneğini sağlar. Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı, Yetki Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde Müşterinin edinmiş olduğu Yetkili Kullanıcı sayısına tabidir. Bulut Hizmeti, Müşteriye, aşağıdaki beceri ve yetenek değerlendirme özelliklerini sağlayacaktır.

- **Becerilerin tanımlanması** – Beceri veya yetkinlik çerçevelerinin barındırılmasına olanak tanır. Bulut Hizmeti, bir çerçevenin genişletilmesi veya özelleştirilmesi için kullanılabilen araçlar sağlar. Değişen sayıda beceri kategorisi, beceri ve sayısal beceri aralığı sunan beceri çerçevelerinden yararlanılabilir. Sisteme çeşitli çerçeveler yerleştirmek ve bunları kuruluş dahilinde ayrı gruplara açmak da mümkündür.
- **İş profillerinin tanımlanması** – İş profillerin oluşturulmasına ve sisteme yerleştirilen beceri ve yetkinlik çerçevelerinden alınan becerilerle eşlenmesine olanak tanır. Bir iş profili, bir kişinin sahip olması gereken becerileri ve her beceri için gereken yetkinlik seviyesini tanımlar.
- **Organizasyonun modellenmesi** – Her çalışanın beceri değerlendirmelerini kimin doğruladığını etkileyen organizasyonel yapıyı modelleme yeteneği sağlar. Ardından, model organizasyon yapısı, çalışan beceri raporlarının gruplanması için kullanılır.
- **Becerilerin değerlendirilmesi** – Kişilere, profilleriyle ilgili becerileri görüntüleme yeteneği sağlar. Kişi, beceri yetkinliğinin en iyi açıklayan seviyeyi seçer. Bir kullanıcının, görevleri için gerekli olmayan becerileri değerlendirmesi de mümkündür. Örneğin, bir kişinin, önceki bir görevde veya önceki işte geliştirmiş ve kullanmış olduğu becerileri olabilir. Sistem, kişilerin, kendi iş görevlerini kendi kendilerine seçmelerine yönelik bir seçenek de sunar.
- **Değerlendirmelerin doğrulanması** – Yöneticinin, çalışanın beceri yetkinliğini onaylamasına veya sorgulamasına olanak tanır. Yöneticinin değerlendirmesi ile kişinin değerlendirmesi arasında bir ayrılık olması durumunda, yönetici, kullanıcının becerilerini yeniden değerlendirmesini isteyen bir özellikten yararlanabilir.
- **Öğrenme ve geliştirmenin belirlenmesi** – Mevcut beceri yetkinlik seviyelerini ve profilleri için gerekli beceri seviyelerini görüntülemek için bağımsız bir yetenek sağlar. Bu, bir beceri 'boşluğunu', yani bir kişinin mevcut seviyesi ile profili için gerekli seviye arasındaki farkı temsil eder. Geliştirme planları, zamanı sınırlı olan hedefler ve geliştirme eylemleriyle yöneticiler ve çalışanlar tarafından oluşturulabilir. Müşteri tarafından geliştirilen öğrenim ve geliştirme etkinlikleri, belirlenen beceri boşluğunun kapanmasına yardımcı olmak üzere eklenebilir. Bu bilgiler, kişi için bir öğrenim ve geliştirme yol haritası olarak sunulur ve kapsamlı bir eğitim planının sağlanması için iş birimi seviyesinde de toplanabilir.
- **Becerilerin analiz edilmesi** – Harmanlanan verileri bir beceri veritabanına kaydeder. İş yönetimi raporlarının ve uygulamalarının oluşturulması için birkaç menü odaklı seçenek sağlar.

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud, Müşterinin iş içeriği için merkezi bir havuz sağlar ve yetkinliklerin, iş modellerinin ve iş tanımlarının yönetilmesi ve geliştirilmesi, bunun yanı sıra diğer uygulamalarla iş birliği yapmak için kullanılabilir. Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı, Yetki Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, Müşterinin gereksinim duyduğu Eşgörünüm sayısına tabidir. Bulut Hizmeti, Müşteriye aşağıda belirtilen türde beceri ve yetenek değerlendirme yetenekleri sağlayacaktır:

- **Becerilerin tanımlanması** – Beceri veya yetkinlik çerçevelerinin barındırılmasına olanak tanır. Bulut Hizmeti, bir çerçevenin genişletilmesi veya özelleştirilmesi için kullanılabilen araçlar sağlar. Değişen sayıda beceri kategorisi, beceri ve sayısal beceri aralığı sunan beceri çerçevelerinden

yararlanılabilir. Sisteme çeşitli çerçeveler yerleştirmek ve bunları kuruluş dahilinde ayrı gruplara açmak da mümkündür.

- İş profillerinin tanımlanması – İş profillerin oluşturulmasına ve sisteme yerleştirilen beceri ve yetkinlik çerçevelerinden alınan becerilerle eşlenmesine olanak tanır. Bir iş profili, bir kişinin sahip olması gereken becerileri ve her beceri için gereken yetkinlik seviyesini tanımlar.

2. İçeriğin ve Verilerin Korunması

Veri İşleme ve Veri Koruma sayfasında (Veri Sayfası), işlenmesi mümkün olan içeriğin türü, ilgili işlem etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve içeriğin saklanması ve iadesine ilişkin Bulut Hizmetine özgü bilgiler sağlanır. Bulut Hizmetinin ve varsa, veri koruma özelliklerinin kullanımına ilişkin herhangi bir ayrıntı ya da açıklama ve koşullar, Müşterinin sorumlulukları da dahil olmak üzere bu maddede belirtilmiştir. Müşteri tarafından seçilen seçeneklere bağlı olarak, Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı için geçerli olabilecek birden fazla Veri Sayfası mevcut olabilir. Veri Sayfası, yalnızca İngilizce dilinde kullanılabilir ve yerel dilde mevcut değildir. Taraflar, yerel kanunların ya da teamüllerin uygulamaları dikkate alınmaksızın, İngilizce dilini anladıklarını ve bu dilin, Bulut Hizmetlerinin satın alınmasına ve kullanımına ilişkin uygun bir dil olduğunu kabul ederler. Aşağıdaki Veri Sayfası/Sayfaları, Bulut Hizmeti ve bu kapsamda mevcut olan hizmetler için geçerlidir.

Geçerli Veri Sayfasının/Sayfalarının Bağlantısı/Bağlantıları:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1392842937114>

Müşteri, bir Bulut Hizmeti için mevcut veri koruma özelliklerini sipariş etmek, etkinleştirmek ya da kullanmak üzere gerekli işlemleri gerçekleştirmekten sorumludur ve içeriğe ilişkin herhangi bir veri koruma kanununun gereksinimlerinin ya da diğer hukuki gereksinimlerin yerine getirilmesi de dahil olmak üzere anılan işlemleri gerçekleştirmemesi durumunda Bulut Hizmetlerinin kullanımına ilişkin sorumluluğu kabul eder.

İçeriğe dahil olan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GVKY/GDPR) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde, IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur ve atif yoluyla Sözleşmeye dahil edilir. Bu Bulut Hizmeti için geçerli olan Veri Sayfası, Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki olarak geçerli olacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, iş üzerinde kritik etkisi olan ve Bulut Hizmetini kullanılamaz hale getiren bir sorundan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirimini kaydı açtırmalıdır. Müşteri, her türlü sorun tanımlama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanamadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren 3 iş günü içerisinde bir destek bildirimini talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan itibaren Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

Paket halindeki Bulut Hizmetleri (paket haline getirilmiş ve birleşik tek bir fiyat karşılığında tek bir ürün olarak satılan bağımsız Bulut Hizmeti ürünleri) için telafi ücreti, her bağımsız Bulut Hizmetinin aylık

abonelik ücreti değil, paket halindeki Bulut Hizmetinin aylık tek birleşik fiyatı temel alınarak hesaplanacaktır. Müşteri, herhangi bir zamanda, pakete dahil olan bağımsız Bulut Hizmetlerinden yalnızca birine ilişkin talep gönderebilecektir.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkartılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

Müşteri, altı aylık bir sürenin üç ayı boyunca Kullanılabilirlik Yüzdesinin %95'in altına düşmesi durumunda Bulut Hizmetlerini sona erdirebilir ve IBM, henüz verilmemiş bu tür Bulut Hizmetleri için önceden ödenmiş olan ücretlere ilişkin bir geri ödeme yapacaktır.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta aracılığıyla ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla sağlanır. Temel Müşteri desteği, abonelik süresi boyunca uygun olduğu üzere Bulut Hizmeti ürünüyle ve Etkinleştirme Yazılımıyla birlikte sağlanır. Sağlanan teknik destek ve Müşteri desteği <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html> adresinde ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabirimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	4 iş saati içinde
2	Önemli düzeyde iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya kalır.	12 iş saati içinde
3	Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	24 iş saati içinde
4	Asgari düzeyde iş etkisi: Bir sorgu veya teknik olmayan istek	48 iş saati içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Erişim, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Erişim, Bulut Hizmetini kullanma hakkıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için tek bir Erişim yetkisi edinmelidir.
- Yetkili Kullanıcı - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin, bir multipleks programı, aygıtı ya da uygulama

sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinilmelidir.

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşterinin Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi sırasında erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmetinin Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinilmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri

Bir kerelik kurulum ücreti, sipariş edilen her kurulum hizmeti için İşlem Belgesinde belirtilen tarifeye uygun olarak fatura edilecektir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin fiili kullanımını Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı ücreti için, limit aşımını izleyen ayda İşlem Belgesinde belirtilen şekilde ücret üzerinden Müşteriye fatura düzenlenecektir.

5.4 Uzaktan Sağlanan Hizmet Ücretleri

Anılan uzaktan sağlanan hizmet için İşlem Belgesinde belirtilen tarife uyarınca bir uzaktan sağlanan hizmet ücreti fatura edilecektir ve hizmetin kullanım süresi, uzaktan sağlanan hizmetin kullanılmış olup olmaması dikkate alınmaksızın satın alınmasından 90 gün sonra sona erecektir.

5.5 Faturalama Sıklığı

IBM, vade bitiminde ödenecek olan limit aşım ücretleri ve kullanım tipi ücretleri dışında, seçili faturalama sıklığına bağlı olarak, ödenmesi gereken ücretler için faturalama sıklığı süresinin başında Müşteriye fatura düzenleyecektir.

5.6 Doğrulama

Müşteri, i) Müşterinin Sözleşmeye uygunluğunun IBM ile IBM'in bağımsız denetçisi tarafından doğrulanması için makul ölçüler dâhilinde gerekli olduğu şekilde kayıt ve sistem aracı çıktıları tutacak ve talep edilmesi durumunda bunları sağlayacaktır ve ii) IBM'in ilgili tarihte geçerli olan tarifeleri uyarınca gerekli yetkileri en kısa süre içinde sipariş edecek ve bunların ücretleri ile IBM tarafından bir faturada belirtilen şekilde, söz konusu doğrulama sonucunda belirlenen diğer ücretleri ve yükümlülükleri ödeyecektir. Bu uygunluk doğrulaması yükümlülükleri, bu Bulut Hizmetinin süresi ve bunu izleyen iki yıl boyunca yürürlükte kalacaktır.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmediği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Ek Koşullar

7.1 Genel

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişiminde Müşteriye Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Müşteri, Bulut Hizmetlerini tek başına veya diğer ürünlerle veya hizmetlerle birlikte, aşağıda belirtilen yüksek riskli faaliyetlerden herhangi birini desteklemek amacıyla kullanamaz: Nükleer tesisler, toplu taşıma sistemleri, hava trafik kontrol sistemleri, otomatik kontrol sistemleri, silah sistemleri, hava aracı

navigasyonu veya iletişimi veya program hatasının ölüm veya ciddi bir bedensel yaralanma tehdidi doğurabileceği diğer herhangi bir etkinliğin tasarlanması, inşası, denetimi veya bakımı.

7.2 Normatif Veriler

IBM, aksini belirten herhangi bir ifadeye etki etmeksizin, yalnızca normatif araştırma, analizler ve raporlama amaçlarıyla, bu Hizmet Tanımı kapsamında kendisine sağlanan Müşteri içeriğini toplu ve anonim biçimde saklayabilir ve kullanabilir (Böylece, Müşterinin gizli bilgilerin kaynağı olduğu belirlenemez ve tek tek çalışanların ve/veya başvuru sahiplerinin belirlenmesine olanak tanıyan kişisel olarak tanımlanabilecek bilgiler sistemden kaldırılır). Bu bölümün hükümleri, işlemin sona ermesinden veya sona erdirilmesinden sonra da geçerli olacaktır.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: