

IBM Kenexa Learn

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/sladb.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 LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenhet(er) for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. "Tilgang" (Access) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Tilgang gir rett til å bruke IBM SaaS. Kunden må anskaffe en enkelt Tilgang-rettighet for å kunne bruke IBM SaaS i måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. "Autorisert bruker" (Authorized User) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Kunden må anskaffe separate, dedikerte rettigheter for hver unike Autoriserte bruker som får tilgang til IBM SaaS enten direkte eller indirekte (for eksempel via et multipleksingprogram, en enhet eller en applikasjonsserver) på en hvilken som helst måte. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke antall Autoriserte brukere som får tilgang til IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- c. "Kvalifisert deltaker" (Eligible Participant) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. Hver person eller enhet som er kvalifisert for å delta i et tjenesteleveringsprogram som administreres eller spores av IBM SaaS, er en Kvalifisert deltaker. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke alle Kvalifiserte deltakere som administreres eller spores i IBM SaaS i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- d. "Forekomst" (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk 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 Oppsett

Oppsettomkostninger fremkommer i et Transaksjonsdokument.

3.2 On-Demand

On-demand-alternativer blir fakturert i den måneden Kunden bestiller on-demand-alternativet, til prisen som er angitt i Transaksjonsdokumentet.

3.3 Ekstra volum

Hvis Kundens faktiske bruk av IBM SaaS i måleperioden overstiger rettighetene som fremkommer i Kundens kjøpsbevis (PoE), blir Kunden fakturert for slikt ekstra volum i samsvar med det som er oppgitt i Transaksjonsdokumentet.

4. Alternativer for avtaleperiode og fornyelse

4.1 Avtaleperiode

Avtaleperioden for IBM SaaS starter den dagen IBM varsler Kunden om at Kunden har tilgang til de delene av IBM SaaS som er beskrevet i Transaksjonsdokumentet. Kjøpsbeviset eller Transaksjonsdokumentet bekrefter den nøyaktige start- og sluttdatoen for avtaleperioden, og beskriver hvordan eller om avtaleperioden vil bli fornyet. Kunden kan øke Kundens bruksnivå for IBM SaaS i løpet av avtaleperioden ved å kontakte IBM eller en IBM Business Partner. IBM bekrefter det økte bruksnivået i et Transaksjonsdokument.

4.2 Alternativer for fornyelse av avtaleperiode for IBM SaaS

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

4.2.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Transaksjonsdokument angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-avtaleperioden som er i ferd med å utløpe, med 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel før utløpsdatoen som er angitt i Transaksjonsdokumentet. Hvis IBM eller en IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende avtaleperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige avtaleperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2.2 Fortløpende fakturering

Når Transaksjonsdokumentet angir at Kundens fakturering 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 en 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.

4.2.3 Fornyelse nødvendig

Når Transaksjonsdokumentet angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av avtaleperioden, 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/supportlrn.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 datarettigheter

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.

Vedlegg A

IBM Kenexa Learn on Cloud er en plattform som gjør det mulig for Kunden å utvikle, levere og spore opplæringsinnhold. Kunden kan bestille ett av eller en hvilken som helst kombinasjon av disse tre IBM Kenexa Learn on Cloud-produktene:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author inneholder Author-funksjonen for utvikling av innhold som kan brukes om igjen og leveres på flere måter, innenfor et samarbeidsmiljø. Det er mulig å administrere og bruke innhold om igjen med funksjonalitet for søk, klientbaserte metadata, dynamisk taksonomi, objektsporing og rapportering, og det er også mulig å importere, merke, spore og administrere eksternt eller eldre innhold, samt utarbeide innhold for publisering fra en enkelt kilde.

2. Valgfrie funksjoner som kan bestilles for LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Gjør det mulig å levere e-opplæring direkte fra LCMS med AICC-standarder eller andre støttede metoder. Innhold formateres dynamisk ved leveringen for å oppfylle kravene fra brukerne og mediet innholdet leveres på.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud leveres på engelsk. Denne funksjonen sørger for en språkpakke i tillegg til det ene språket som leveres.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Gir en rapport i tillegg til de inkluderte støttede standardrapportene.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Gir en ekstra tilordningsfil for import av en spesielt formatert Word- eller PowerPoint-fil.

3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Et konfigurerbart administrasjonssystem for opplæring med mulighet til å administrere, dokumentere, spore, rapportere og levere kurs til støtte for klasseromsopplæring, online-opplæring og opplæring på mobilenheter. Støtter opplæring med og fra kolleger og eksperter ved hjelp av integrering av sosiale programvarefunksjoner i et sikkert miljø.

4. Valgfrie funksjoner som kan bestilles for LMS on Cloud

IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Gjør det mulig å synkronisere LMS-brukere fra Kundens HR-informasjonsystem.

IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud leveres på engelsk. Denne funksjonen sørger for en språkpakke i tillegg til det ene språket som leveres.

IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Gjør det mulig å importere historiske data til LMS. Historiske data må leveres i et Excel-regneark.

IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integrerer LMS med en tredjepartskatalogserver som bruker LDAP-protokollen.

IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Gir en rapport i tillegg til de inkluderte støttede standardrapportene.

IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Aktiverer LMS for å virke sammen med eCommerce.

5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

En mobil opplæringsløsning for å utvikle, levere og analysere bruken av forskjellige typer av utstyrsuavhengig mobilt innhold for en rekke scenarier for kommunikasjon, mobil opplæring og ytelse. Omfatter muligheten for å utvikle innhold en gang og distribuere det til mobilenheter og nettbrett.

Vedlegg B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM tilbyr sine Kunder denne Servicenivåavtalen 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.

1. Definisjoner

- a. "Autorisert kontaktperson" er den personen Kunden har oppgitt til IBM, og som har fullmakt til å sende inn Krav under denne Servicenivåavtalen.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Avtalemåned" er hver enkelt fullstendige 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.
- e. "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.
- f. "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.
- g. "Hendelse" er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- h. "Planlagt systemnedetid" er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- i. "Tjeneste" er IBM Kenexa-tjeneste(n)e som denne Servicenivåavtalen gjelder for. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.
- j. "Servicenivå" er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.

2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. 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 Avtalemåneden 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, katastrofehåndtering, eller spørsmål og svar.
- 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.