

IBM Kenexa Learn

Användningsvillkoren ("ToU") består av dessa IBM-användningsvillkor – Villkor för SaaS-specifika erbjudanden ("Villkor för SaaS-specifika erbjudanden") och ett dokument med titeln IBM Användningsvillkor – Allmänna villkor ("Allmänna villkor") som finns tillgängliga på följande URL-adress: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. Om det skulle uppstå en konflikt har villkoren för SaaS-specifika erbjudanden företräde före de allmänna villkoren. Genom att beställa, skaffa åtkomst till eller använda IBM SaaS godkänner Kunden dessa Användningsvillkor.

1. IBM SaaS

Följande IBM SaaS-erbjudanden omfattas av dessa Villkor för SaaS-specifika erbjudanden:

- 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. Avgiftsparametrar

IBM SaaS säljs under följande avgiftsparametrar enligt informationen i Transaktionsdokument:

- a. "Åtkomst" är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. En Åtkomst är en rättighet att använda IBM SaaS. Kunden måste skaffa en enkel licens för Åtkomst för att kunna använda IBM SaaS under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- b. "Behörig användare" är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Kunden måste ha separata, individuella licenser för varje unik Behörig användare som, direkt eller indirekt, har åtkomst till IBM SaaS (t.ex. genom multiplexa program, enheter eller programserverar). Det måste finnas erforderliga licenser motsvarande antalet Behöriga användare som har åtkomst till IBM SaaS under den mätperiod som framgår av Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- c. "Aktuell deltagare" är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Varje enskild individ eller enhet som har rätt att delta i ett tjänsteleveransprogram som hanteras eller spåras av IBM SaaS är en Aktuell deltagare. Det måste finnas erforderliga licenser för täckning av alla Aktuella deltagare som hanteras eller spåras inom IBM SaaS under den mätperiod som framgår av Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.
- d. "Exemplar" är en måttenhet enligt vilken IBM SaaS kan erhållas. Ett "Exemplar" är åtkomst till en specifik konfiguration av IBM SaaS. Erforderliga licenser måste anskaffas för varje "Exemplar" av IBM SaaS som görs tillgänglig för åtkomst och användning under den mätperiod som anges i Kundens Licensbevis eller Transaktionsdokument.

3. Avgifter och betalning

Det belopp som skall betalas för IBM SaaS framgår av ett Transaktionsdokument.

3.1 Konfiguration

Installationskostnader anges i ett Transaktionsdokument.

3.2 On Demand

On Demand-alternativ faktureras den månad ondemand-alternativet beställs av Kunden och faktureras i enlighet med det som anges i Transaktionsdokumentet.

3.3 Överskott

Om Kundens faktiska användning av IBM SaaS under mätperioden överstiger den behörighet som anges på PoE, kommer Kunden att debiteras för överskottsanvändningen enligt Transaktionsdokumentet.

4. Avtalsperiod och förnyelsealternativ

4.1 Avtalsperiod

Avtalsperioden för IBM SaaS börjar det datum som IBM meddelar Kunden att Kunden har tillgång till de delar av IBM SaaS som beskrivs i Transaktionsdokumentet. PoE eller Transaktionsdokumentet bekräftar det exakta datumet för start och slut av avtalsperioden såväl som om eller hur avtalsvillkoren ska förnyas. Kunden tillåts öka sin användningsnivå för IBM SaaS under avtalsperioden genom att kontakta IBM eller en IBM Business Partner. IBM bekräftar den ökade användningsnivån i ett Transaktionsdokument.

4.2 Avtalsperiod och förnyelsealternativ för IBM SaaS

Kundens PoE anger huruvida IBM SaaS förnyas vid avtalsperiodens slut genom att ange villkoren enligt något av följande:

4.2.1 Automatisk förnyelse

Om Kundens Transaktionsdokument anger att Kundens förnyelse sker automatiskt, kan Kunden avbryta det utgående IBM SaaS-avtalsvillkoret skriftligen, minst nittio (90) dagar innan avtalsvillkorets förfalldatum som anges i Transaktionsdokumentet. Om IBM eller en IBM Business Partner inte erhåller sådant meddelande om uppsägning innan förfalldatumet kommer de utgående avtalsvillkoren att automatiskt förlängas i ett år eller för samma tid som de ursprungliga avtalsvillkoren som anges i PoE.

4.2.2 Löpande fakturering

När Transaktionsdokumentet anger att Kundens debitering sker löpande kommer Kunden att fortsätta ha tillgång till IBM SaaS och debiteras för användningen av IBM SaaS på löpande bas. Om Kunden vill sluta använda IBM SaaS och avsluta den löpande debiteringsprocessen måste Kunden nittio (90) dagar i förväg skriftligen meddela IBM eller en IBM Business Partner om sin begäran att avsluta IBM SaaS och den löpande debiteringen. Efter det att Kundens åtkomst har upphört kommer Kunden att faktureras för eventuella utestående åtkomstkostnader fram till och med den månad då upphörandet trädde i kraft.

4.2.3 Förnyande krävs

När Transaktionsdokumentet anger att Kundens förnyelsetyp är "avbryt", avbryts IBM SaaS efter avtalsperiodens upphörande och Kundens åtkomst till IBM SaaS tas bort. För att fortsätta använda IBM SaaS bortom slutdatumet måste Kunden lägga en order hos IBM:s säljrepresentant eller IBM Business Partner och köpa en ny prenumerationsperiod.

5. Teknisk support

Baseline-kundsupport tillhandahålls för IBM SaaS-erbjudandet och Aktiveringsprogramvara enligt vad som är tillämpligt under Prenumerationen. Den tekniska supporten och kundsupporten som finns tillgänglig beskrivs på:

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

6. Ytterligare villkor för IBM SaaS-erbjudandet

6.1 Safe Harbor-certifiering

IBM följer USAs och EUs Safe Harbor-ramverk enligt vad som fastställts av USAs handelsdepartement för insamling, användning och lagring av information som har samlats in från EU. Mer information om Safe Harbor och åtkomst till IBMs uttalande om certifiering finns tillgänglig på

<http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Normgivande datarättigheter

Oaktat det motsatta, endast för normgivande forskning, analys och rapporteringssyften, kan IBM behålla och använda Kundens innehåll som tillhandahålls till IBM under detta ToU i summerat, anonymt format (dvs. så att Kunden inte kan identifieras som källa till den konfidentiella informationen och så att personligt identifierbar information som möjliggör identifiering av enskilda anställda och/eller ansökande tas bort). Villkoren i det här avsnittet gäller även när transaktionen avslutats eller upphört.

6.3 Tillbakalämnande eller borttagning av kunddata

På Kundens skriftliga begäran, när Avtalet eller dessa Användningsvillkor upphör att gälla eller löper ut, skall IBM, enligt policyn för säkerhetskopiering och informationsbevarande, förstöra eller återlämna alla Personuppgifter till Kunden som har gjorts tillgängliga för IBM SaaS.

6.4 Datainhämtning

Kunden samtycker till att IBM använder cookiefiler och spårningsteknik för att samla in personuppgifter i användningsstatistik och information som är till för att förbättra användarupplevelsen och/eller anpassa interaktionen med användare i enlighet med <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Där så krävs av tillämplig lag har Kunden meddelat användarna och inhämtat deras samtycke till att göra allt det ovanstående.

Bilaga A

IBM Kenexa Learn on Cloud är en plattform som gör det möjligt för en Kund att ta fram, tillhandahålla och spåra utbildningsinnehåll. Kunden kan beställa en eller en kombination IBM Kenexa Learn on Cloud-produkter som anges nedan:

- 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 inkluderar Author-funktionen som gör det möjligt att utveckla återanvändbart innehåll i samarbetsmiljöer för multi-modal leverans, hantera och återanvända innehåll sökning, klientbaserade metadata, dynamisk taxonomi, objektspårning och rapporteringsfunktioner, kan importera, spåra och hantera externt och äldre innehåll och kan skapa innehåll för single-sourcing.

2. Optional Orderable Features for LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

Gör det möjligt att leverera e-utbildning direkt från LCMS med AICC-standarder eller andra kompatibla metoder. Innehållet formateras dynamiskt vid leveransen för att uppfylla kraven från publiken och det medium det levereras på.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud tillhandahålls på engelska. Den här funktionen ger ett ytterligare språkpaket för funktioner förutom det språk som tillhandahålls.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

Tillhandahåller en ytterligare rapport förutom de inkluderade standardrapporter som stöds.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

Tillhandahåller en ytterligare anpassningsfil för import av en angivet formaterat Word- eller PowerPoint-fil.

3. IBM Kenexa LMS on Cloud

Ett konfigurerbart utbildningshanteringssystem för hantering, dokumentering, spårning, rapportering och leverans av utbildningar till klassrums-, online- och mobilbaserad utbildning. Stöder utbildning med och från kollegor och experter genom att använda och integrera sociala programvarufunktionen i en säker miljö.

4. Optional Orderable Features for LMS on Cloud

IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Möjliggör synkronisering av LMS-användare från Kundens HR-informationssystem.

IBM Kenexa LMS in Cloud Additional Language

IBM Kenexa LMS on Cloud tillhandahålls på engelska. Den här funktionen ger ett ytterligare språkpaket för funktioner förutom det språk som tillhandahålls.

IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Möjliggör importen av historikdata till LMS. Historikdata måste tillhandahållas i ett Excel-kalkylblad.

IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

Integrerar LMS med en tredjeparts katalogserver som använder LDAP-protokollet.

IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

Tillhandahåller en ytterligare rapport utöver de medföljande standardrapporterna som stöds.

IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

Gör så att LMS kan ansluta till eCommerce.

5. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

En mobil utbildningslösning för utveckling, leverans och analys av användningen av olika typer av enhetsoberoende mobilt innehåll för att möta flera olika kommunikations-, mobil utbildnings- och prestationsstödande scenarier. Inkluderar möjligheten att ta fram innehåll en gång och sprida det till mobila enheten och surfplattor.

Bilaga B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM tillhandahåller detta Tjänstenivåavtal till sina Kunder enligt följande villkor. Den version av Tjänstenivåavtalet som gäller är den som är aktuell vid inledningen eller förnyelsen av villkoren för Kundens prenumeration. Du är införstådd att SLA inte utgör en garanti för dig.

1. Definitioner

- a. "Behörig kontaktperson" avser den person som Kunden har angett till IBM att vara behörig att lämna in Anspråk enligt detta Tjänstenivåavtal.
- b. "Tillgänglighetskredit" avser den compensation som IBM tillhandahåller för ett giltigt Anspråk. Tillgänglighetskrediten utgörs av en kredit eller rabatt på framtida fakturor för prenumerationsavgifter för Tjänsten.
- c. "Anspråk" avser ett anspråk som lämnas in av Kundens Behöriga kontaktperson till IBM enligt detta Tjänstenivåavtal om att en Tjänstenivå inte har uppnåtts under en Avtalad månad.
- d. "Avtalad månad" avser varje hel månad under Tjänstens giltighetstid mätt från 00:00 EST den första dagen i den månaden till 23:59 EST den sista dagen i den månaden.
- e. "Kund" avser en enhet som prenumererar på Tjänsten direkt från IBM och som inte har brutit i väsentliga skyldigheter, inklusive betalningsskyldigheter, under sitt avtal med IBM för tjänsten.
- f. "Stilleståndstid" avser en tidsperiod när produktionssystemets bearbetning av Tjänsterna har stoppats och alla Kundens användare är oförmögna att använda alla aspekter av den Tjänst som de har relevanta tillstånd för. Stilleståndstid inkluderar inte den tidsperiod då Tjänsten inte är tillgänglig på grund av:
 - (1) planerat stillestånd i systemet
 - (2) händelser eller orsaker utanför IBMs kontroll (t.ex. naturkatastrofer eller internetavbrott).
 - (3) problem med Kundens eller tredje parts program, utrustning eller data
 - (4) handlingar eller underlåtenhet från Kundens eller tredje parts sida (inklusive att någon får åtkomst till Tjänsten med hjälp av Kundens lösenord eller utrustning)
 - (5) underlåtenhet att använda de systemkonfigurationer eller plattformar som krävs för åtkomst till Tjänsten, eller
- g. "Händelse" avser en omständighet eller serie av omständigheter som tillsammans leder till att en Tjänstenivå inte kan uppnås.
- h. "Planerat stillestånd i systemet" avser ett schemalagt avbrott i Tjänsten för tjänsteunderhållsändamål.
- i. "Tjänst" avser de IBM Kenexa-tjänster för vilket Tjänstenivåavtalet gäller. Detta Tjänstenivåavtal gäller varje enskild Tjänst och inte i kombination.
- j. "Tjänstenivå" avser den standard som fastställs nedan och enligt vilken IBM mäter nivån på den tjänst som tillhandahålls enligt detta Tjänstenivåavtal.

2. Tillgänglighetskredit

- a. En förutsättning för att vara berättigad att lämna in ett Anspråk är att Kunden har loggat en supportproblemrapport för varje Händelse hos help desk på IBMs kundsupport för den tillämpliga Tjänsten, i enlighet med IBMs rutiner för rapportering av supportproblem med allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Kunden måste tillhandahålla all nödvändig detaljerad information om Händelsen och i skälig utsträckning hjälpa IBM med felsökning och lösning av Händelsen i den utsträckning det krävs för supportproblemrappporter av allvarlighetsgrad 1 (Severity 1). Sådana problemrappporter måste loggas inom tjugofyra (24) timmar efter det att du först blev medveten om att Händelsen hade påverkat din användning av Tjänsten.
- b. Kundens Behöriga kontaktperson måste lämna in Kundens Anspråk på Tillgänglighetskredit senast tre (3) arbetsdagar efter slutet på den Avtalade månad som Anspråket gäller.

- c. Kundens Behöriga kontaktperson måste tillhandahålla IBM alla rimliga detaljer avseende Anspråket, inklusive men inte begränsat till detaljerade beskrivningar av alla relevanta Händelser och den Tjänstenivå som inte anses ha blivit uppnådd.
- d. IBM skall mäta och rapportera internt den totala kombinerade Stilleståndstiden under varje Avtalad månad. För varje giltigt Anspråk tillämpar IBM högsta tillämpliga Tillgänglighetskredit baserat på den totala kombinerade Stilleståndstiden under varje Avtalad månad. IBM ansvarar inte för flertaliga Tillgänglighetskrediter för samma Händelse under samma Avtalade månad.
- e. Den totala Tillgänglighetskrediten som beviljas i fråga om en viss Avtalad månad skall inte, under några omständigheter, överstiga 10 procent (10 %) av en tolfedel (1/12) av den årliga avgift som du betalar till IBM för Tjänsten.
- f. IBM använder skäligt omdöme till att validera Anspråk baserat på den information som finns tillgänglig i IBMs register, vilka kommer att gälla om data i Kundens register skulle strida mot dessa.
- g. DEN TILLGÄNGLIGHETSKREDIT SOM TILLHANDAHÅLLS KUNDEN I ENLIGHET MED DETTA TJÄNSTENIVÅAVTAL ÄR KUNDENS ENDA OCH UTESLUTANDE KOMPENSATION I FRÅGA OM ANSPRÅK.

3. Tjänstenivåer – Tjänstetillgänglighet under en Avtalad månad

Uppnådd tjänstenivå (under en Avtalad månad)	Tillgänglighetskredit (% av månatlig Tjänstefaktura för den Avtalade månad som Anspråket gäller)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Mindre än 93 %	10 %

Procentsatsen för "Tillgänglighet" beräknas som: (a) det totala antalet minuter i en Avtalad månad (minus antalet minuter för Planerat stillestånd i systemet), minus (b) det totala antalet minuter av icke-planerat stillestånd i en Avtalad månad, delat med (c) det totala antalet minuter i en Avtalad månad (minus antalet minuter för Planerat stillestånd i systemet), med resultatet uttryckt som en procentandel.

4. Undantag

Detta Tjänstenivåavtal är endast tillgängligt för IBMs Kunder. Detta Tjänstenivåavtal omfattar inte följande:

- beta- och utvärderingstjänster
- icke-produktionsmiljöer, inklusive men inte begränsat till testning, nödåterställning eller kvalitetssäkring.
- Anspråk som lämnas in av IBMs Kunds användare, gäster, deltagare och tillåtna inbjudna i fråga om Tjänsten.
- om Kunden har brutit mot väsentliga skyldigheter enligt Användningsvillkoren, Regler om Acceptabel användning eller Kundens avtal för Tjänsten, inklusive utan begränsning brott mot betalningsskyldigheter.