

IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår

IBM Kenexa Learn

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>. I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Kunden erklærer sig indforstået med disse Vilkår for brug ved at bestille, få adgang til eller benytte IBM SaaS.

1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- 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 Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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. Måletyper for betaling

IBM SaaS sælges og betales på basis af en af følgende målinger, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- a. "Adgang" (Access) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS. Kunden skal anskaffe en adgangsret for at kunne bruge IBM SaaS i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- b. "Autoriseret bruger" (Authorized User) er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede bruger, som – uanset måde – får adgang til IBM SaaS direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede brugere, som får adgang til IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- c. "Kvalificeret deltager" (Eligible Participant) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Enhver enkeltperson eller enhed, som er kvalificeret til at deltage i et serviceleveringsprogram, der administreres eller spores af IBM SaaS, er Kvalificeret deltager. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Kvalificerede deltagere, som administreres eller spores i IBM SaaS i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- d. "Forekomst" (Instance) er en måleenhed, som IBM SaaS kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produkterne, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.2 On demand

On demand-funktioner bliver faktureret i den måned, hvor Kunden bestiller funktionen, og den bliver faktureret til den pris, der er angivet i Transaktionsdokumentet.

3.3 Merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

4. Varighed og fornyelse

4.1 Varighed

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til de dele af IBM SaaS, som er beskrevet i Transaktionsdokumentet. Beviset for brugsret eller Transaktionsdokumentet bekræfter den præcise start- og slutdato for perioden, ligesom det angiver, om perioden bliver fornyet. Kunden kan øge sit brugsniveau for IBM SaaS i perioden ved at kontakte IBM eller en IBM Business Partner. IBM bekræfter det øgede brugsniveau i et Transaktionsdokument.

4.2 Fornyelse af IBM SaaS-perioden

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved periodens udløb. Perioden er angivet som en af følgende:

4.2.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Transaktionsdokument angiver, at SaaS-perioden fornyes automatisk, kan Kunden opsiges den IBM SaaS-periode, der udløber, via skriftlig anmodning mindst 90 dage inden periodens udløbsdato, som er angivet i Transaktionsdokumentet. Hvis IBM eller en IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning senest på udløbsdatoen, bliver perioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed, som den oprindelige periode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2.2 Løbende fakturering

Hvis der i Transaktionsdokumentet står, at fakturering sker løbende, har Kunden fortsat adgang til IBM SaaS og vil løbende blive faktureret for brug af IBM SaaS. Hvis Kunden ikke længere vil bruge IBM SaaS og ønsker at standse den løbende fakturering, skal Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM eller en IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang annulleres, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor annulleringen trådte i kraft.

4.2.3 Fornyelse påkrævet

Hvis der i Transaktionsdokumentet står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af perioden, og Kundens adgang til IBM SaaS fjernes. Hvis Kunden vil bruge IBM SaaS efter udløbsdatoen, skal Kunden afgive en ordre hos IBM's salgskonsulent eller en IBM Business Partner om køb af en ny abonnementsperiode.

5. Teknisk support

I Abonnementsperioden ydes der basiskundesupport til IBM SaaS-produktet og Aktiveringssoftwaren. Den tekniske support og kundesupport, som er til rådighed, er beskrevet på adressen:

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

6. Tillægsvilkår for IBM SaaS-produkt

6.1 Safe Harbor-certificering

IBM overholder principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem EU og USA, som angivet af det amerikanske handelsministerium, vedrørende indsamling, brug og opbevaring af oplysninger, der indsamles fra EU. Der er flere oplysninger om Safe Harbor-ordningen og om IBM's certificering på <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Rettigheder til normative data

Medmindre andet er angivet kan IBM - udelukkende til brug i normativ forskning, rapportering og normative analyser - opbevare og bruge kundeindhold, som er leveret til IBM i henhold til disse Vilkår for

brug i samlet, anonymt format (dvs. så Kunden ikke kan identificeres som kilde til fortrolige oplysninger og så personligt identificerbare oplysninger om enkelte medarbejdere og/eller ansøgere fjernes). Bestemmelserne i dette afsnit forbliver i kraft efter transaktionens ophør eller udløb.

6.3 Returnering eller fjernelse af kundedata

IBM vil – på skriftlig anmodning fra Kunden og i henhold til IBM's politik for backup og opbevaring – ved ophør eller udløb af disse Vilkår for brug eller af Aftalen slette alle Personlige Data, som er stillet til rådighed for IBM SaaS, eller returnere dem til Kunden.

6.4 Dataindsamling

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookies og sporingsteknologi til at indsamle personlige oplysninger i forbindelse med brugsstatistik og oplysninger, som kan hjælpe med at forbedre brugernes oplevelse og/eller til at skræddersy interaktion med brugerne. Indsamlingen sker i henhold til <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>. Hvis gældende lovgivning kræver det, skal Kunden have informeret brugerne om og indhentet deres tilsagn til alt det ovenstående.

Tillæg A

IBM Kenexa Learn on Cloud er en platform, som Kunden kan bruge til at udvikle, levere og spore uddannelsesindhold. Kunden kan bestille ét eller en kombination af de tre IBM Kenexa Learn on Cloud-produkter nedenfor:

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

Produkterne IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author og IBM Kenexa LMS on Cloud kræver en startimplementering, og disse ydelser håndteres i en separat Servicebeskrivelse.

Startimplementeringsydelseerne for Hot Lava Mobile on Cloud er beskrevet nedenfor.

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author inkluderer Author-funktionen, som gør det muligt at udvikle indhold, der kan genbruges i et samarbejdsbaseret miljø og leveres som flere moduler. Derudover gør funktionen det muligt at administrere og genbruge indhold via søgefaciliteter, klientbaserede metadata, dynamisk taksonomi, objektsporing og rapporteringsmuligheder, ligesom det er muligt at importere, markere med emneord, spore og administrere eksternt - eller ældre - indhold, og udarbejde indhold til levering via én kilde.

1.1 Mulighed for bestilling af yderligere faciliteter til LCMS Premier on Cloud Author (efter startimplementering)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
Giver mulighed for levering af e-learning direkte fra LCMS ved brug af AICC-standarder eller andre, understøttede metoder. Indhold formateres dynamisk på leveringstidspunktet, så det opfylder publikums behov og kravet fra det medie, det leveres på.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Tilbyder en ekstra rapport ud over de medfølgende understøttede standardrapporter. Rapporten er begrænset til data, som er indeholdt i standarddatabasen, og den inkluderer ikke ændringer til standarddatabasen.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Tilbyder en ekstra skabelon med standarder for oprettelse af indhold til understøttelse af et bestemt kundekrav.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Tilbyder én ekstra mapning-fil, som muliggør import og konvertering af en angiven, formateret Word- eller PowerPoint-fil til indbygget LCMS-format.

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Et konfigurerbart Learning Management-system til administration, dokumentation, sporing, rapportering og levering af kurser som hjælp til klasseundervisning, online- og mobilundervisning. Understøtter undervisning sammen med eller fra kolleger og eksperter ved brug af og integrering med sociale softwarefaciliteter i et sikkert miljø.

2.1 Mulighed for bestilling af yderligere faciliteter til LMS on Cloud (efter startimplementering)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Sætter Kunden i stand til at synkronisere LMS-brugere fra deres aktuelle HR-informationssystem. IBM leverer formatet til brugerimport. Det er Kundens ansvar, at brugerimport leveres i det angivne format.
Op til 8 timers eksterne rådgivningsydelser til support af installation, konfiguration og datavalidering til denne facilitet. Disse serviceydelser udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.

- b. **IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import**
Muliggør import af historiske uddannelsesdata til LMS. IBM leverer formatet til import af historiske data. Det er Kundens ansvar, at import af historiske data leveres i det angivne format ved brug af et Excel-regneark. Op til 8 timers eksterne rådgivningsydelser til support af installation, konfiguration og datavalidering til denne facilitet. Disse serviceydelser udløber 90 dage efter køb, uanset om alle timer er brugt eller ej.
- c. **IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support**
Integrerer LMS med en biblioteksserver fra tredjepart ved brug af LDAP-protokollen.
- d. **IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report**
Tilbyder en ekstra rapport ud over de medfølgende understøttede standardrapporter. Rapporten er begrænset til data, som er indeholdt i standarddatabasen, og den inkluderer ikke ændringer til standarddatabasen.
- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
Gør det muligt for LMS at kommunikere med eCommerce.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

En mobil undervisningsløsning, som kan bruges til at udvikle, levere og analysere brugen af forskellige typer enhedsuafhængigt, mobilt indhold. Løsningen kan bruges i en række scenarier inden for kommunikation, mobil læring og ydeevnesupport. Løsningen giver desuden mulighed for at udvikle indhold én gang og implementere det på mobile enheder og tablet-computere.

Standard Hot Lava Mobile-implementering inkluderer ekstern konfiguration og opsætning af følgende faciliteter:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint*-komponent til redigering af indhold, som skal leveres til mobile enheder, og
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* til publicering af indhold til mobile enheder, redigering af brugertilladelse til adgang og sporing af levering af indhold til mobile enheder.

Tillæg B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM tilbyder sine Kunder denne aftale om Serviceniveauer (SLA) i henhold til nedenstående vilkår. Den version af denne aftale om Serviceniveauer, som gælder på tidspunktet for abonnementets ikrafttrædelse eller fornyelse, er gældende for aftalen. Den enkelte Kunde er indforstået med, at aftalen om Serviceniveauer ikke udgør en garanti.

1. Definitioner

- a. "Autoriseret Kontaktperson" betyder den person, som Kunden over for IBM har udpeget som autoriseret til at fremsende krav i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.
- b. "Krediteringsbeløb på grund af manglende tilgængelighed" (Availability Credit) betyder det beløb, IBM tilbyder i forbindelse med et valideret krav. Availability Credit tilbydes i form af et krediteringsbeløb eller en rabat på en senere faktura for betaling af abonnement på Servicen.
- c. "Krav" betyder et krav, som den Autoriserede Kontaktperson har sendt til IBM i henhold til vilkårene i denne aftale om Serviceniveauer, og som indeholder en påstand om, at et Serviceniveau ikke er opfyldt i en måned, som er omfattet af aftalen (en Kontraheret Måned).
- d. "Kontraheret Måned" betyder hver hele måned i Servicens løbetid, målt fra midnat Eastern US-tid den første dag i måneden til og med kl. 23.59 Eastern US-tid den sidste dag i måneden.
- e. "Kunde" betyder en enhed, som abonnerer på Servicen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Servicen.
- f. "Nedetid" betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Servicen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Servicen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Service ikke er tilgængelig som følge af:
 - (1) Planlagt Systemnedetid.
 - (2) Hændelser eller årsager, som ligger uden for IBM's kontrol, f.eks. naturkatastrofer eller internetnedbrud.
 - (3) Problemer med kunde- eller tredjepartsapplikationer, -udstyr eller -data.
 - (4) Handlinger eller undladelser fra Kundens eller tredjeparts side, herunder det, at en person får adgang til Servicen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - (5) Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Servicen.
- g. "Hændelse" betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- h. "Planlagt Systemnedetid" betyder planlagt afbrydelse af Servicen med det formål at vedligeholde Servicen.
- i. "Service" betyder den eller de IBM Kenexa-serviceydelser, som denne aftale om serviceniveauer gælder for. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Service separat og ikke i kombination.
- j. "Serviceniveau" betyder den standard, der er angivet nedenfor, og som IBM bruger som mål for, om IBM leverer det Serviceniveau, IBM skal, i henhold til denne aftale om Serviceniveauer.

2. Availability Credits

- a. Før Kunden kan indsende et Krav, skal Kunden have oprettet en problemrapport for hver Hændelse (ticket) hos den IBM-helpdesk, som tager sig af den relevante Service. Det skal ske i henhold til IBM's procedurer for rapportering af problemer med problemklassificeringskode 1 (Severity 1). Kunden skal give alle nødvendige oplysninger om Hændelsen og i rimeligt omfang hjælpe IBM med fejlfinding og problemløsning i forbindelse med Hændelsen, som det kræves ved en problemrapportering med klassificeringskode 1. Sådanne rapporter skal være registreret inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Hændelsen påvirkede Kundens brug af Servicen.

- b. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal indsende Kravet om Availability Credit senest tre arbejdsdage efter udgangen af den Kontraherede Måned, som Kravet omfatter.
- c. Kundens Autoriserede Kontaktperson skal give IBM alle relevante oplysninger, som vedrører Kravet, herunder f.eks. detaljerede beskrivelser af alle relevante Hændelser og af det Serviceniveau, som Kunden hævder ikke er opfyldt.
- d. IBM måler og rapporterer internt den samlede Nedetid for hver Kontraheret Måned. IBM anvender den højeste, relevante Availability Credit til hvert gyldigt Krav, baseret på den samlede, kombinerede Nedetid i hver enkelt Kontraheret Måned. IBM hæfter ikke for flere Availability Credit-beløb for samme Hændelse i samme Kontraherede Måned.
- e. Den samlede Availability Credit, som Kunden får tildelt for en Kontraheret Måned, kan under ingen omstændigheder overstige 10 % af 1/12 af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for Servicen.
- f. IBM foretager et rimeligt skøn ved validering af Krav, baseret på de oplysninger, der er tilgængelige i IBM's registreringer, og disse registreringer har forrang i tilfælde af en uoverensstemmelse med data i Kundens egne registreringer.
- g. De Availability Credits, som Kunden får tilbudt i henhold til denne aftale om Serviceniveauer, er Kundens eneste retsmiddel i forbindelse med et Krav.

3. Serviceniveauer

Servicetilgængelighed i en Kontraheret Måned

Opnået Serviceniveau (i en Kontraheret Måned)	Availability Credit (% af den månedlige servicefaktura for den Kontraherede Måned, som er genstand for Kravet)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Under 93 %	10 %

"Opnået serviceniveau" beregnes på denne måde: (a) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned minus Planlagt systemnedetid i minutter minus (b) ikke-planlagt nedetid i alt i minutter i en Kontraheret Måned divideret med (c) det samlede antal minutter i en Kontraheret Måned (minus Planlagt systemnedetid i minutter). Den brøk, der bliver resultatet, udtrykkes i procent.

4. Udeladelser

Denne aftale om Serviceniveauer gælder kun IBM-kunder. Denne aftale om Serviceniveauer gælder ikke følgende:

- Beta- og prøveservices.
- Ikke-produktionsmiljøer, herunder f.eks. test, staging, retablering efter katastrofe eller kvalitetssikring.
- Krav fremsat af en IBM-kundes brugere af Servicen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til Servicen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Servicen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.