

### IBM Kenexa Learn

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 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. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. "Acces" este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Acces înseamnă dreptul de a utiliza IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină dreptul pentru un singur Acces în vederea utilizării IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. "Utilizator Autorizat" este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic cărui i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- c. "Participant Eligibil" este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Fiecare persoană fizică sau entitate eligibilă pentru a participa la orice program de furnizare de servicii gestionat sau urmărit de IBM SaaS este un Participant Eligibil. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi Participanții Eligibili gestionați sau urmăriți în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- d. "Instanță" este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

#### 3. Tarife și Facturare

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

### **3.1 Setarea**

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

### **3.2 La Cerere**

Opțiunile La Cerere vor fi facturate în luna în care opțiunea respectivă a fost comandată de către Client, în conformitate cu rata specificată în Documentul Tranzacțional.

### **3.3 Excedente**

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

## **4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire**

### **4.1 Termenul**

Termenul IBM SaaS va începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la porțiunile din IBM SaaS care sunt specificate în Documentul Tranzacțional. Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional va confirma datele exacte de început și de sfârșit ale termenului, precum și dacă va fi reînnoit termenul și cum se va face reînnoirea. Clientul își poate crește nivelul de utilizare IBM SaaS pe durata termenului, prin contactarea IBM sau a partenerului de afaceri IBM. IBM va confirma creșterea nivelului de utilizare într-un Document Tranzacțional.

### **4.2 Opțiunile pentru Reînnoirea Termenului IBM SaaS**

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul termenului, prin desemnarea termenului ca unul dintre următoarele:

#### **4.2.1 Reînnoire Automată**

Dacă în Documentul Tranzacțional al Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina termenul IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare a termenului, care este specificată în Documentul Tranzacțional. Dacă IBM sau partenerul de afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea la data expirării, termenul de expirare va fi reînnoit automat pentru un an sau pe durata termenului inițial, după cum este specificat în PoE.

#### **4.2.2 Facturare Continuă**

În cazul în care Documentul Tranzacțional specifică facturarea continuă a Clientului, 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, Clientul va trebui să trimită către IBM sau partenerul de afaceri IBM, înainte cu nouăzeci (90) de zile, 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.

#### **4.2.3 Reînnoire Solicitată**

Când în Documentul Tranzacțional se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul termenului 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 un nou termen 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. Nivelul de suport tehnic și suport pentru clienți disponibil este detaliat la:

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

## **6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS**

### **6.1 Certificarea Safe Harbor**

IBM se conformează cadrulul 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 Drepturile privind 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 Clientilor**

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.

## Anexa A

IBM Kenexa Learn on Cloud este o platformă care îi permite Clientului dezvoltarea, furnizarea și urmărirea conținutului pentru învățare. Clientul poate comanda unul sau o combinație a oricăroră dintre cele trei produse IBM Kenexa Learn on Cloud listate mai jos:

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

Pentru produsele IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author și IBM Kenexa LMS on Cloud sunt necesare servicii de implementare inițială și acestea vor fi tratate într-un Ordin de Lucru (OL) separat.

Serviciile de implementare inițială pentru Hot Lava Mobile on Cloud sunt descrise mai jos.

### 1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author include funcția Author, care permite dezvoltarea conținutului reutilizabil într-un mediu colaborativ pentru o livrare multi-modală; gestionează și reutilizează conținutul cu capabilități de căutare, metadate bazate pe client, taxonomie dinamică, urmărirea obiectelor și raportare; poate importa, aplica taguri, urmări și gestiona conținut extern sau moștenit; și poate crea conținut pentru sursă unică.

#### 1.1 Caracteristici Comandabile Opțional pentru LCMS Premier on Cloud Author (disponibile după serviciile de implementare inițială)

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery  
Permite furnizarea cursurilor e-learning direct din LCMS utilizând standarde AICC sau alte metode suportate. Conținutul este formatat dinamic în momentul livrării, pentru a satisface necesitățile audienței și ale mediului în care este livrat.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report  
Furnizează un raport suplimentar față de rapoartele standard suportate. Raportul este limitat la datele conținute în baza de date standard și nu include nicio modificare a bazei de date standard.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Furnizează un șablon suplimentar, care conține standarde pentru creația de conținut, ca suport pentru cerințele specifice ale Clientului.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Furnizează un fișier de mapare suplimentar, care permite importul și conversia în formatul LCMS nativ a unui fișier Word sau PowerPoint formatat specificat.

### 2. IBM Kenexa LMS on Cloud

Un sistem LMS (Learning Management System) configurabil, pentru administrarea, documentarea, urmărirea, raportarea și livrarea cursurilor ca suport pentru învățarea în clasă, online sau mobilă. Include suport pentru învățarea cu sau de la colegi și experți, prin utilizarea și integrarea capabilităților de software social într-un mediu sigur.

#### 2.1 Caracteristici Comandabile Opțional pentru LMS Premier on Cloud (disponibile după serviciile de implementare inițială)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization  
Permite Clientului sincronizarea utilizatorilor LMS din sistemul lor de informații HR curent. IBM va furniza formatul pentru importul utilizatorilor. Clientul este responsabil pentru furnizarea importului de utilizatori în formatul specificat.  
  
Vor fi furnizate până la 8 ore de servicii de consultanță la distanță, ca suport pentru instalarea, configurarea și validarea pentru această caracteristică. Aceste servicii expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Permite importul în LMS a datelor de istoric privind instruirea. IBM va furniza formatul pentru importul datelor din istoric. Clientul este responsabil pentru furnizarea importului de date din istoric în formatul specificat, utilizând o foaie de calcul tabelar Excel. Vor fi furnizate până la 8 ore de servicii de consultanță la distanță, ca suport pentru instalarea, configurarea și validarea pentru această caracteristică. Aceste servicii expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support  
Integrează LMS cu un server de director terță parte utilizând protocolul LDAP.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report  
Furnizează un raport suplimentar față de rapoartele standard suportate. Raportul este limitat la datele conținute în baza de date standard și nu include nicio modificare a bazei de date standard.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration  
Permite interfațarea LMS cu eCommerce.

### 3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

O soluție de învățare mobilă pentru dezvoltarea, livrarea și analizarea utilizării unor tipuri diverse de conținut mobil independent de dispozitiv, pentru a satisface cerințele mai multor scenarii de comunicații, învățământ mobil și suport pentru performanță. Include abilitatea de a dezvolta conținut o singură dată și a-l livra pe dispozitive mobile și tablete.

Implementarea Hot Lava Mobile standard include configurarea și setarea la distanță a următoarelor caracteristici:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint*, o componentă pentru creația conținutului livrat pe dispozitivele mobile; și
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine*, pentru publicarea conținutului mobil, editarea permisiunilor utilizatorilor pentru acces și urmărirea livrării conținutului mobil.

## Anexa B

### IBM Kenexa Learn on Cloud

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

#### 1. Definiții

- a. "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.
- b. "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediul 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.
- c. "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest SLA într-o Lună Contractată.
- d. "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.
- e. "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.
- f. "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:
  - (1) Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
  - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet etc.).
  - (3) Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
  - (4) Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolelor sau echipamentului Dvs.)
  - (5) Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
- g. "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- i. "Serviciu" înseamnă serviciul (serviciile) IBM Kenexa pentru care se aplică SLA-ul. Acest SLA se aplică fiecărui Serviciu individual, nu în combinație.
- j. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

#### 2. Credite de Disponibilitate

- a. 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 SLA (NIVEL DE SERVICII AGREAT) 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 SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA 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.