

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, tilgå eller benytte IBM SaaS.

1. IBM SaaS

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

- 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 LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 LMS on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- 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 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.

I dette IBM SaaS-produkt omfatter en Kvalificeret Deltager kun brugere, der er markeret som aktive i LMS, og brugere i LCMS.

- 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 **Betaling for del af måned**

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvist.

3.3 **On demand**

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

3.4 **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. **Fornyelse af IBM SaaS-abonnementsperioden**

Kundens bevis for brugsret angiver, om IBM SaaS fornyes ved Abonnementsperiodens udløb. En af følgende er angivet:

4.1 **Automatisk fornyelse**

Hvis Kundens bevis for brugsret angiver, at fornyelsen sker automatisk, kan Kunden opsige den IBM SaaS-abonnementsperiode, der udløber, via skriftlig anmodning til Kundens IBM-konsulent eller IBM Business Partner mindst 90 dage inden udløbsdatoen, som er angivet i beviset for brugsret. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke modtager en sådan anmodning inden udløbsdatoen, bliver Abonnementsperioden automatisk fornyet med ét år eller med samme varighed som den oprindelige Abonnementsperiode, der er angivet i beviset for brugsret.

4.2 **Løbende fakturering**

Hvis der i beviset for brugsret står, at fornyelse 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 Kundens IBM Business Partner anmode om, at Kundens IBM SaaS bliver annulleret. Når Kundens adgang opsiges, bliver Kunden faktureret for eventuelle udestående betalinger for adgang til og med den måned, hvor opsigelsen trådte i kraft.

4.3 **Fornyelse påkrævet**

Hvis der i beviset for brugsret står, at Kundens brug af IBM SaaS ophører på fornyelsestidspunktet, ophører IBM SaaS ved udgangen af Abonnementsperioden, 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 tilgængelige tekniske support og kundesupport er beskrevet nærmere på <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>.

6. **Tillægsvilkår for IBM SaaS**

6.1 **Tredjepartsadgang**

I henhold til disse Vilkår for brug af IBM SaaS kan Kunden give tredjepart tilladelse til at få adgang til IBM SaaS (kaldet Tredjepart). Kunden skal informere Tredjepart om vilkårene for brug af IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for Tredjeparts adgang til IBM SaaS, herunder f.eks. a) krav fra Tredjepart relateret til IBM SaaS eller b) Tredjeparts eventuelle misbrug af IBM SaaS. Kunden er indforstået med at forsvare og

holde IBM skadesløs for Tredjeparts brug af IBM SaaS. Denne forpligtelse er ikke underlagt nogen ansvarsbegrænsning.

6.2 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/>.

6.3 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 personoplysninger, som er stillet til rådighed for IBM SaaS, eller returnere dem til Kunden.

6.4 Cookier

Kunden erklærer sig indforstået med, at IBM må bruge cookier og springsteknologi til at indsamle personoplysninger 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.

6.5 Databehandling

Nedenstående vilkår gælder for transaktioner, som udføres i alle EU-medlemslandene, Island, Liechtenstein, Norge og Schweiz.

Kunden er indforstået med, at IBM må behandle Indhold, herunder personoplysninger, på tværs af landegrænser til følgende lande: England, Canada, Kina, Tyskland, Indien, Irland, Mexico, Singapore, Vietnam og USA.

Kunden er indforstået med, at IBM med et varsel kan ændre landelisten, hvis IBM med rimelighed beslutter, det er nødvendigt for leveringen af Cloud-serviceydelserne.

I de tilfælde, hvor principperne i Safe Harbor-ordningen, som er aftalt mellem USA og EU og Schweiz og EU, ikke gælder en overførsel af personoplysninger fra EØS (Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde) eller Schweiz, kan parterne eller deres relevante associerede eller koncernforbundne virksomheder indgå separate aftaler ved brug af EU's uændrede standardaftaler, i deres aktuelle roller, i henhold til EU-beslutning 2010/87/EU, hvor de valgfri betingelser er fjernet. Parterne skal behandle enhver uenighed eller forpligtelse, som opstår i forbindelse med disse aftaler – også selvom aftalen er indgået af en associeret eller koncernforbunden virksomhed – som om uenigheden eller forpligtelsen er opstået mellem parterne under vilkårene i denne Aftale.

6.6 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokaliteter, Kunden identificerer som værende den eller de lokaliteter, der modtager fordelene ved IBM SaaS. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelslokalitet ved bestilling af IBM SaaS, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

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. Dette IBM SaaS-produkt omfatter rettigheder til ét produktionssted og ét ikke-produktionssted, dvs. et teststed (staging).

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.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Indeholder en ekstra sprogpakke ud over den basissprogpakke, som leveres sammen med IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Giver Kunden rettighed til et ekstra teststed (staging), som kan bruges til interne test- og uddannelsesformål.

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 social software-faciliteter i et sikkert miljø. Dette IBM SaaS-produkt omfatter rettigheder til ét produktionssted og ét ikke-produktionssted, dvs. et teststed (staging).

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.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
Indeholder en ekstra sprogpakke ud over den basissprogpakke, som leveres sammen med IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Giver Kunden rettighed til et ekstra teststed (staging), som kan bruges til interne test- og uddannelsesformål.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

En mobil undervisningsløsning, som kan bruges til at udvikle, levere og analysere brugen af forskellige typer enhedsafhængigt, 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, sporing af levering af indhold til mobile enheder og redigering af brugertilladelser til adgang.

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. **Hændelse** – betyder en omstændighed eller en række omstændigheder, som samlet betyder, at et Serviceniveau ikke overholdes.
- c. **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.
- d. **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 (kontraheret måned).
- e. **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 Serviceydelsen.
- f. **Kunde** – betyder en enhed, som abonnerer på Serviceydelsen direkte hos IBM, og som ikke har misligholdt en væsentlig forpligtelse, herunder en betalingsforpligtelse, i henhold til Kundens aftale med IBM om Serviceydelsen.
- g. **Nedetid** – betyder den tid, hvor produktionssystemets behandling af Serviceydelsen er standset, og hvor alle Kundens brugere ikke kan bruge alle de dele af Serviceydelsen, som de har de relevante tilladelser til at bruge. Nedetid omfatter ikke den tid, hvor en Serviceydelse 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 Serviceydelsen ved brug af Kundens kodeord eller udstyr.
 - (5) Manglende overholdelse af de krævede systemkonfigurationer og understøttede platforme, som giver adgang til Serviceydelsen.
- h. **Planlagt Systemnedetid** – betyder planlagt afbrydelse af Serviceydelsen med det formål at vedligeholde Serviceydelsen.
- i. **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.
- j. **Serviceydelse** – betyder den eller de IBM Kenexa-serviceydelser, som denne aftale om serviceniveauer gælder for. Denne aftale om Serviceniveauer gælder hver enkelt Serviceydelse separat og ikke i kombination.

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 Serviceydelse. 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 i procent 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. Undtagelser

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 Serviceydelsen, gæster, deltagere og tilladte inviterede til Serviceydelsen.
- Hvis Kunden har misligholdt en betydelig forpligtelse i Vilkår for brug, retningslinjer for acceptabel brug (Acceptable Use Policy) eller Kundens aftale om Serviceydelsen, herunder f.eks. misligholdelse af betalingsforpligtelser.