

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 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. Målenheter for omkostninger

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

- 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.
- 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.
- 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.

For denne IBM SaaS-løsningen omfatter Kvalifisert deltaker kun brukere som er merket som aktive i LMS, og enhver av brukerne i LCMS.

- 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 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

3.3 On-demand-alternativer

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

3.4 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 fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

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

4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse 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 Kundens 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.

4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, 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 Tredjepartstilgang

I henhold til disse Bruksbetingelsene for IBM SaaS kan Kunden gi tredjeparter som er autorisert av Kunden, tilgang til IBM SaaS ("Tredjeparter"). Kunden må varsle Tredjeparter om betingelsene for bruk av IBM SaaS. Kunden er ansvarlig for Tredjeparter som får tilgang til IBM SaaS, inkludert men ikke

begrenset til a) krav fra Tredjeparter knyttet til IBM SaaS, og b) feilaktig bruk av IBM SaaS av Tredjeparter. Kunden skal ivareta interessene til og holde IBM skadesløs i forbindelse med Tredjeparters bruk av IBM SaaS. Denne forpliktelsen er ikke omfattet av ansvarsbegrensning.

6.2 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/>.

6.3 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 Informasjonskapsler (cookies)

Kunden aksepterer at IBM kan bruke cookie- og sporingsteknologi 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.

6.5 Databehandling

Følgende betingelser gjelder for transaksjoner utført i alle EU-medlemsstater, Island, Liechtenstein, Norge og Sveits:

Kunden aksepterer at IBM kan behandle Innhold, inkludert Personopplysninger, over en landegrense til følgende land: England, Canada, Kina, Tyskland, India, Irland, Mexico, Singapore, Vietnam og USA.

Kunden aksepterer at IBM med skriftlig varsel kan endre denne listen over land når IBM med rimelighet anser det som nødvendig for å kunne levere Cloud Services.

Når IBMs US-EU og Swiss-EU Safe Harbor Frameworks ikke gjelder for en overføring av Personopplysninger fra EØS-området eller Sveits, kan partene eller deres aktuelle tilknyttede selskaper inngå separate avtaler ved bruk av EUs uendrede standardkontrakt i deres aktuelle roller, i henhold til Beslutning 2010/87/EU, med valgfrie klausuler fjernet. Alle konflikter eller forpliktelser som oppstår i forbindelse med disse avtalene, selv om de er inngått av tilknyttede selskaper, skal behandles av partene som om konflikten eller forpliktelsen oppstod mellom disse partene under betingelsene i denne Avtalen.

6.6 "Derived Benefit Locations"

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

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

Innledende implementeringstjenester kreves for IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author og IBM Kenexa LMS on Cloud og avtales i en separat Tjenestebeskrivelse (SOW).

Innledende implementeringstjenester for Hot Lava Mobile on Cloud er beskrevet nedenfor.

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. Denne IBM SaaS-løsningen omfatter rettigheter til ett produksjonssted og ett ikke-produksjonssted (for eksempel et opprioriteringssted).

1.1 Valgfrie funksjoner som kan bestilles for LCMS Premier on Cloud Author (tilgjengelige etter de innledende implementeringstjenestene)

- a. 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.
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
Gir en rapport i tillegg til de inkluderte støttede standardrapportene. Rapporten er begrenset til data som finnes i standarddatabasen, og inneholder ikke eventuelle endringer av standarddatabasen.
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Gir en tilleggsmappe som inneholder standarder for produksjon av innhold til støtte for bestemte krav fra Kunden.
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Gir en ekstra tilordningsfil som gjør det mulig å importere og konvertere en oppgitt formatert Word- eller PowerPoint-fil til internt LCMS-format.
- e. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Gir en språkpakke i tillegg til den grunnleggende språkpakken som leveres sammen med IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- f. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Gir Kunden rett til et ekstra opprioriteringssted som Kunden kan bruke til intern testing eller opplæring.

2. 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. Denne IBM SaaS-løsningen omfatter rettigheter til ett produksjonssted og ett ikke-produksjonssted (for eksempel et oppsamlingssted).

2.1 Valgfrie funksjoner som kan bestilles for LMS on Cloud (tilgjengelige etter de innledende implementeringstjenestene)

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
Gjør det mulig for Kunden å synkronisere LMS-brukerne fra Kundens nåværende HR-informasjonssystem. IBM oppgir formatet for brukerimporten. Kunden er ansvarlig for å levere brukerimporten i oppgitt format.
For denne funksjonen gis inntil 8 timer med eksterne konsulenttenester til støtte for installering, konfigurering og datavalidering. Disse tjenestene utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
Gjør det mulig å importere historiske opplæringsdata til LMS. IBM oppgir formatet for importen av historiske data. Kunden er ansvarlig for å levere importen av historiske data i oppgitt format i et Excel-regneark. For denne funksjonen gis inntil 8 timer med eksterne konsulenttenester til støtte for installering, konfigurering og datavalidering. Disse tjenestene utløper 90 dager fra innkjøpsdatoen uavhengig av om alle timene er brukt eller ikke.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
Integrerer LMS med en tredjepartskatalogserver som bruker LDAP-protokollen.
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
Gir en rapport i tillegg til de inkluderte støttede standardrapportene. Rapporten er begrenset til data som finnes i standarddatabasen, og inneholder ikke eventuelle endringer av standarddatabasen.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
Aktiverer LMS for å virke sammen med eCommerce.
- f. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
Gir en språkpakke i tillegg til den grunnleggende språkpakken som leveres sammen med IBM Kenexa LMS on Cloud.
- g. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Gir Kunden rett til et ekstra opprioriteringssted som Kunden kan bruke til intern testing eller opplæring.

3. IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

En mobil opplæringsløsning for å utvikle, levere og analysere bruken av forskjellige typer av utstyrsuavhengig mobilinnhold 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.

Standard Hot Lava Mobile-implementering omfatter ekstern konfigurering og oppsett for følgende tjenester:

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* komponent for produksjon av innhold som skal leveres på mobilenheter; og
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine* for publisering av mobilinnhold, redigering av brukertillatelser for tilgang, og sporing av levering av mobilinnhold.

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. **Avtalemåned** er hver enkelt hele 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.
- c. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av et Servicenivå.
- d. **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.
- 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. **Planlagt systemnedetid** er en planlagt nedetid for Tjenesten på grunn av vedlikehold.
- h. **Servicenivå** er standarden som er angitt nedenfor, og som IBM måler sitt servicenivå mot for denne Servicenivåavtalen.
- i. **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.
- j. **Tjeneste** er IBM Kenexa-tjenesten(e) som denne Servicenivåavtalen gjelder for. Denne Servicenivåavtalen gjelder for hver enkelt Tjeneste individuelt, og ikke i kombinasjon.

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 kvalitetssikring.
- 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.