

# IBM Podmínky užívání – Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS

---

## IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Podmínky užívání ("ToU") sestávají z těchto dokumentů - Podmínek specifických pro nabídku IBM SaaS ("Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS") a z dokumentu nazvaného IBM podmínky užívání - Všeobecné podmínky ("Všeobecné podmínky"), které jsou dostupné na následující adrese:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V případě rozporu mají Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS přednost před Všeobecnými podmínkami. Objednáním, přístupem nebo užíváním IBM SaaS vyjadřuje Zákazník svůj souhlas s těmito Podmínkami užívání.

Podmínky užívání se řídí Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage, Mezinárodní smlouvou IBM Passport Advantage Express nebo Mezinárodní smlouvou IBM pro vybrané nabídky IBM SaaS, podle toho, co je relevantní ("Smlouva"), a spolu s Podmínkami užívání tvoří úplnou smlouvu.

### 1. IBM SaaS

Tyto Podmínky specifické pro nabídku IBM SaaS se vztahují na následující nabídky IBM SaaS:

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- 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 Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

### 2. Metriky poplatků

IBM SaaS je prodávána na základě níže uvedených metrik poplatků, jak je uvedeno v Transakčním dokumentu:

- Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Přístup znamená právo k užívání služby IBM SaaS. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat IBM SaaS během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup k nabídce IBM SaaS jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup k IBM SaaS během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- Vybraný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Vybraným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti v jakémkoli programu poskytování služeb spravovaném nebo sledovaném prostřednictvím IBM SaaS. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Vybrané účastníky spravované nebo sledované v rámci IBM SaaS během období měření specifikovaného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu. U této služby IBM SaaS je Vybraný účastník jakýkoliv uživatel v LCMS.
- Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Instance je přístup ke specifické konfiguraci IBM SaaS. Pro každou Instanci IBM SaaS zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

### 3. Poplatky a fakturace

Výše platby za IBM Saas je specifikována v Transakčním dokumentu.

#### 3.1 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

#### 3.2 Poplatky za služby On Demand

Volby On-Demand budou fakturovány v měsíci, kdy si Zákazník objedná volbu On Demand, a to za sazbu uvedenou v Transakčním dokumentu.

### 4. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby IBM Saas začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě IBM SaaS, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se IBM SaaS obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude nabídka IBM SaaS automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude nabídka IBM SaaS dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. IBM SaaS zůstane k dispozici do konce kalendářního měsíce po takovém 90denním období.

### 5. Technická podpora

Během období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě IBM SaaS je k dispozici, je technická podpora služby IBM SaaS poskytována prostřednictvím e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást IBM SaaS, a proto se na ně vztahují tyto Podmínky užívání. Technická podpora je součástí IBM SaaS a není dostupná jako samostatná nabídka. Tíketům podpory bude přiřazena úroveň závažnosti podle tabulky níže:

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do 3 hodin
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do jednoho pracovního dne
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do dvou pracovních dní

## Příloha A

## 1. Popis IBM SaaS

**IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author**

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author zahrnuje funkci Author, která umožňuje vývoj opakovaně použitelného obsahu v prostředí založeném na spolupráci pro multimodální doručování. Dále nabízí možnost správy a opakovaného používání obsahu s využitím funkcí pro vyhledávání, klientská metadata, dynamickou taxonomii, sledování objektů a tvorbu reportů. Kromě toho umožňuje import, označování, sledování a správu externího nebo staršího obsahu a rovněž tvorbu obsahu pro "single-sourcing". Tato služba nabídka IBM SaaS zahrnuje oprávnění pro jeden produktivní server a jeden neproduktivní server.

Označení "Non-Production" ("Neproduktivní") znamená, že IBM SaaS smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření k IBM SaaS s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část nabídky IBM SaaS k jakýmkoli jiným účelům. Dohody o úrovni služeb se na neproduktivní servery nevztahují.

## 2. Volitelné/dodatečné komponenty pro LCMS Premier on Cloud Author (dostupné po službách počáteční implementace)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
Vyžadováno pro Zákazníky, kterým je služba e-learningu poskytována prostřednictvím standardu AICC nebo obsah dodáván prostřednictvím rozhraní API. Obsah je dynamicky formátován v okamžiku doručení.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template  
Poskytuje dodatečnou šablonu, která obsahuje standardy pro vytváření obsahu na podporu specifických požadavků Zákazníka.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion  
Poskytuje jeden dodatečný mapovací soubor umožňující import a konverzi specifického formátovaného souboru aplikace Word nebo PowerPoint do nativního formátu LMCS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Poskytuje doplňkový jazykový balíček pro jazykovou podporu nad rámec základního jazykového balíčku poskytovaného s produktem IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Opravňuje Zákazníka k využívání dalšího fázovacího serveru, který může používat k internímu testování nebo pro účely školení.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
Opravňuje Zákazníka k využívání funkcí, které pomáhají generovat nový e-learningový obsah za použití LCMS s omezeným či žádným formálním školením uživatelů. Pokud si chce Zákazník objednat tuto službu IBM SaaS, musí mít alespoň pět oprávnění pro IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.

## Příloha B

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

### 1. Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u střediska technické podpory IBM zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost IBM SaaS. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na tiket podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za IBM SaaS na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro IBM SaaS k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení IBM SaaS a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, nebo technologií Zákazníka nebo třetí strany, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti IBM SaaS dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za IBM SaaS.

### 2. Úrovně služeb

Dostupnost služby IBM SaaS během Smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Méně než 93 %	10 %

\* Pokud byla IBM SaaS získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro IBM SaaS, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.