

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

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. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

1. IBM SaaS

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

- 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. Måletyper for betaling

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

- Adgang (Access)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Adgang er retten til at bruge IBM SaaS-produktet. Kunden skal anskaffe en adgangsret for at kunne bruge IBM SaaS-produktet i den måleperiode, som er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- 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 får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Kvalificeret Deltager (Eligible Participant)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet 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-produktet, er en Kvalificeret Deltager. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det samlede antal Kvalificerede Deltagere, som administreres eller spores i IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet. I dette IBM SaaS-produkt er en Kvalificeret Deltager enhver bruger i LCMS.
- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet 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-produktet, 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-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

3.1 Betaling for opsætning

Betaling for opsætning er angivet i et Transaktionsdokument.

3.2 Betaling for on demand-funktioner

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.

4. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

5. Teknisk support

I abonnementsperioden og efter, at IBM har informeret Kunden om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, leveres teknisk support til IBM SaaS-produktet via e-mail og et onlinesystem til problemrapportering. Eventuelle udvidelser, opdateringer eller andet materiale, IBM tilbyder som del af en sådan teknisk support, betragtes som værende en del af IBM SaaS-produktet og er derfor underlagt disse Vilkår for brug. Den tekniske support er inkluderet i IBM SaaS-produktet og kan ikke anskaffes separat. Problemrapporterne (ticket) får tilknyttet et problemklassificeringsniveau (severity level) på basis af tabellen nedenfor:

Problem-klassificering	Definition af problemklassificering	Målsætning for reaktionstid i supportåbningstiden
1	Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede: En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning.	Inden for 2 timer
2	Betydelig indvirkning på forretningen: Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en servicefunktion, eller der er risiko for, at Kunden ikke kan overholde tidsfrister.	Inden for 3 timer
3	Mindre indvirkning på forretningen: Angiver, at serviceydelsen eller funktionen kan benyttes, og at der ingen alvorlig påvirkning er af driften.	Inden for 1 arbejdsdag
4	Minimal indvirkning på forretningen: En forespørgsel eller en ikke-teknisk anmodning	Inden for 2 arbejdsdage

Bilag A

1. IBM SaaS-beskrivelse

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 søgefunktioner, 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.

"Non-Production" (ikke-produktion) betyder, at Kunden kun må benytte IBM SaaS-produktet til interne aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, kvalitetssikring og/eller udvikling – til intern brug – af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentliggjorte API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af IBM SaaS-produktet til andet formål uden at have indhentet de relevante produktionsrettigheder. SLA'erne gælder ikke ikke-produktionssteder.

2. Mulighed for bestilling af yderligere/valgfri funktioner til LCMS Premier on Cloud Author (efter startimplementering)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Påkrævet for Kunder, der modtager e-learning via AICC-standarden eller får leveret indhold via API'er. Indhold formateres dynamisk på leveringstidspunktet.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Tilbyder en ekstra skabelon, som indeholder standarder for oprettelse af indhold til understøttelse af et bestemt kundekrav.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Tilbyder én ekstra mapning-fil, som muliggør import og konvertering til internt LCMS-format af en specifik, formateret Word- eller PowerPoint-fil.
- 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.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Giver Kunden ret til et ekstra teststed (staging), som kan bruges til interne test- og uddannelsesformål.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Giver Kunden adgang til funktioner, der understøtter generering af nyt e-learning-indhold ved hjælp af LCMS, og som kun kræver minimal eller ingen brugeruddannelse. Kunden skal have fem eller flere brugsrettigheder til IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author for at kunne bestille dette IBM SaaS-produkt.

Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

Tilgængelighed i en kontraheret måned	Kompensation (% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet)
93,0 – 99,2 %	5 %
Under 93 %	10 %

* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepriis for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.