

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS -tuote

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- 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. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan yhtä seuraavista mittayksiköistä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- Käyttöoikeus** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Käyttöoikeus tarkoittaa oikeutta käyttää IBM SaaS -tuotetta. Asiakkaan on hankittava Käyttöoikeus voidakseen käyttää IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa määritetyn mittauskauden aikana.
- Valtuutettu käyttäjä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Asiakkaan tulee hankkia erillinen, nimetty käyttöoikeus kullekin erilliselle Valtuutetulle käyttäjälle, jolle annetaan suora tai epäsuora käyttöoikeus (esimerkiksi kanavointiohjelman tai -laitteen taikka sovelluspalvelimen välityksellä) IBM SaaS -tuotteeseen millä tahansa tavalla. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa Valtuutetuille käyttäjille mittauskauden aikana annettujen IBM SaaS -tuotteen käyttöoikeuksien määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa.
- Palvelun piiriin kuuluva osallistuja** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan kutakin luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, jolla on oikeus osallistua mihin tahansa palvelun toimitusohjelmaan, jota IBM SaaS -tuote hallinnoi tai jäljittää. Käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa kaikkia IBM SaaS -tuotteessa Asiakkaan Käyttölupatodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritellyn mittauskauden aikana hallinnoituja tai jäljitettyjä Palvelun piiriin kuuluvia osallistujia. Tässä IBM SaaS -tuotteessa Palvelun piiriin kuuluvalla osallistujalla tarkoitetaan kaikkia LCMS-järjestelmän käyttäjiä.
- Ilmentymä** on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Ilmentymällä tarkoitetaan IBM SaaS -tuotteen tietyn kokoonpanon käyttöä. Kutakin käytettäväksi saatettavaa tai käytettävää IBM SaaS -ilmentymää varten on hankittava riittävä määrä käyttöoikeuksia mittauskauden ajaksi. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Asennusmaksut

Asennusmaksut määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.2 Tarveperusteiset maksut

Tarveperusteiset vaihtoehdot laskutetaan sinä kuukautena, jona Asiakas tilaa tarveperusteisen vaihtoehdon. Hinta on määritetty Sopimusasiakirjassa.

4. Sopimuskausi ja uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen sopimuskausi alkaa päivänä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että tämä voi käyttää Käyttölupatodistuksessa mainittua IBM SaaS -tuotetta. Käyttölupatodistuksessa määritetään, uusiutuuko IBM SaaS -tilaus automaattisesti, jatkuuko se jatkuvana käyttönä vai päättyykö tilaus tilauskauden päättyessä.

Jos käytössä on automaattinen uusiutuminen, IBM SaaS -tilaus uusiutuu automaattisesti Käyttölupatodistuksessa määritetyn tilauskauden ajaksi, ellei Asiakas ilmoita kirjallisesti tilauksen uusimatta jättämisestä vähintään 90 päivää ennen tilauskauden päättymispäivämäärää.

Jos käytössä on jatkuva käyttö, IBM SaaS -tuote pysyy käytettävissä kuukausi kerrallaan, kunnes Asiakas ilmoittaa kirjallisesti tilauksen päättämistä vähintään 90 päivää ennen haluttua päättämishetkeä. IBM SaaS -tuote pysyy käytössä sen kalenterikuukauden loppuun, jolloin kyseinen 90 päivän jakso päättyy.

5. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen teknistä tukea toimitetaan sähköpostitse ja verkossa käytettävän ongelmatilanteiden ilmoitusjärjestelmän välityksellä tilauskauden aikana sen jälkeen, kun IBM on ilmoittanut Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä. IBM:n teknisen tuen yhteydessä toimittamien laajennusten, päivitysten ja muun aineiston katsotaan olevan osa IBM SaaS -tuotetta, ja niihin sovelletaan näitä ToU-ehtoja.

Tekninen tuki sisältyy IBM SaaS -tuotteeseen, eikä se ole saatavana erillisenä tuotteena. Tukipyynnöille osoitetaan vakavuustaso seuraavan taulukon perusteella:

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet tuen palveluaikoina
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö tai palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Kahden (2) tunnin kuluessa
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kolmen (3) tunnin kuluessa
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Yhden (1) työpäivän kuluessa
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö.	Kahden (2) työpäivän kuluessa

Liite A

1. IBM SaaS -tuotteen kuvaus

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author sisältää Author-toiminnon, jonka avulla voi yhteistyössä laatia uudelleen käytettävissä olevaa sisältöä monimuoto-opetusta varten. Lisäksi tuote hallinnoi ja käyttää sisältöä uudelleen hakutoiminnon, työasemaperusteisten metatietojen, dynaamisen luokituksen, objektien seurannan ja raportointitoiminnon perusteella. Sen avulla voi myös tuoda, jäljittää ja hallita ulkoista tai toisesta ympäristöstä periytyvää sisältöä ja merkitä tällaiseen sisältöön tunnisteita sekä laatia yksilähteistämiseen soveltuvaa sisältöä. Tämä IBM SaaS -tuote sisältää yhden tuotantokäytön sivuston ja yhden muun kuin tuotantokäytön sivuston käyttöoikeuden.

Muu kuin tuotantokäyttö merkitsee sitä, että Asiakas saa käyttää IBM SaaS -tuotetta ainoastaan muihin kuin tuotantoaktiiviteetteihin, joita voivat olla testaus, välivaihekäyttö, laadunvarmistustoimet ja/tai IBM SaaS -tuotteen sellaisen sisäisesti käytettävien lisäosien tai laajennusten kehitys, joissa hyödynnetään julkaistuja API (application programming interface) -liittymiä. Asiakkaalla ei ole lupaa käyttää IBM SaaS -tuotteen mitään osaa mihinkään muuhun tarkoitukseen hankkimatta asiaankuuluvia käyttöoikeuksia tuotantokäyttöä varten. SLA-sopimukset eivät koske muita kuin tuotantokäytön sivustoja.

2. LCMS Premier on Cloud Author -tuotteen valinnaiset ominaisuudet tai lisäominaisuudet (käytettävissä käyttöönnoton aloituspalvelujen jälkeen)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Tuote on pakollinen Asiakkaille, jotka vastaanottavat verkko-opiskeluaineistoa AICC-standardin mukaisesti tai sisältöä jakeluun tarkoitettujen API-liittymien välityksellä. Järjestelmä muotoilee sisällön dynaamisesti jakeluhetkellä.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Lisää tuotteeseen yhden mallipohjan, joka sisältää Asiakkaan erityisvaatimusten mukaisen sisällön laatimista tukevat standardit.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Sisältää vastaavuusmäärittysten yhden lisätiedoston, jonka avulla voi tuoda tietyllä tavalla muotoiltuja Word- ja PowerPoint-tiedostoja ja muuntaa ne LCMS-muotoon.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Sisältää lisäkielipaketin, joka laajentaa IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author -tuotteen peruskielipakettiin sisältyvää kielten tukea.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Antaa Asiakkaalle lisäkäyttöoikeuden yhteen välivaihesivustoon, jota voidaan käyttää sisäisiin testaus- ja koulutustarkoituksiin.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Oikeuttaa Asiakkaan toimintoihin, joilla uutta verkko-opiskeluaineistoa on helppo laatia LCMS-järjestelmässä vain vähäisen muodollisen koulutuksen jälkeen tai jopa ilman sitä. Tämän IBM SaaS -tuotteen tilausta varten Asiakkaalla on oltava vähintään viisi (5) IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author -käyttöoikeutta.

Liite B

IBM toimittaa seuraavan Käyttöluopatodistuksessa määritetyn IBM SaaS -tuotteen käytettävyyttä koskevan palvelutasosopimuksen (SLA-sopimus). SLA-sopimus ei ole takuu. SLA-sopimus on vain Asiakkaan saatavissa, ja se koskee vain käyttöä tuotantoympäristöissä.

1. Käytettävyyshyvitykset

Asiakkaan on kirjattava IBM:n tekniseen tukeen Vakavuusluokan 1 tukipyyntö 24 tunnin kuluessa siitä, kun Asiakas on tullut tietoiseksi Tapahtuman vaikutuksesta IBM SaaS -tuotteen käytettävyyteen. Asiakkaan on kohtuulliseksi katsottavalla tavalla autettava IBM:ää mahdollisissa vianmääritys- ja ratkaisutoimissa.

Palvelutason alitusta koskeva tukipyyntövaade on lähetettävä kolmen (3) työpäivän kuluessa sopimuskuukauden päättymisestä. Hyväksyty palvelutason alitusta koskeva vaade hyvitetään IBM SaaS -tuotteen tulevista laskuista sillä perusteella, miten kauan IBM SaaS -tuotteen käsittelystä vastaava tuotantojärjestelmä ei ole ollut käytettävissä ("Seisonta-aika"). Seisonta-aika lasketaan siitä hetkestä, kun Asiakas ilmoittaa tapahtumasta, siihen hetkeen, kun IBM SaaS -tuote on elvytetty. Seisonta-aikaan eivät sisälly käyttökätköt, jotka ovat aiheutuneet määräaikaisesta tai ilmoitetusta ylläpidosta, IBM:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tapahtumista, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen sisällön, tekniikoiden, suunnitelmien tai ohjeiden ongelmista, muista kuin tuetuista järjestelmäkoonpanoista ja käyttöympäristöistä taikka muista Asiakkaan virheistä, Asiakkaan aiheuttamista suojaukseen liittyvistä ongelmatilanteista tai Asiakkaan tekemästä tietoturvatestauksesta. IBM soveltaa vaateisiin suurinta soveltuvaa korvausta sen perusteella, mikä on IBM SaaS -tuotteen kunkin sopimuskuukauden aikainen kumuloituva käytettävyyden menetys. Menettely esitetään jäljempänä olevassa taulukossa. Minkään sopimuskuukautta koskevien korvausten kokonaismäärä ei voi ylittää kymmentä prosenttia (10 %) IBM SaaS -tuotteen vuosimaksun yhdestä kahdestoistaosasta (1/12).

2. Palvelutasot

IBM SaaS -tuotteen käytettävyyden sopimuskuukauden aikana

Käytettävyyden sopimuskuukauden aikana	Korvaus (% kuukausitilauksmaksusta* sopimuskuukaudelta, jota vaade koskee)
93,0–99,2 %	5 %
Alle 93 %	10 %

* Jos IBM SaaS -tuote on hankittu IBM:n liikekumppanilta, kuukausitilauksmaksu lasketaan kaupanteon aikana voimassa olevan ja vaateen kohteena olevan sopimuskuukautta koskevan listahinnan perusteella. RSVP-tasosta vähennetään alennuksena 50 prosenttia. IBM myöntää hyvityksen suoraan Asiakkaalle.

Prosenttilukuna ilmaistava Käytettävyyden lasketaan seuraavasti: sopimuskuukauden kokonaisminuutit miinus sopimuskuukauden Seisonta-ajan kokonaisminuutit jaettuna sopimuskuukauden kokonaisminuuteilla.