

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

De Gebruiksvoorwaarden ("ToU") bestaan uit deze IBM Gebruiksvoorwaarden – SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding ("SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding") en een document met de titel IBM Gebruiksvoorwaarden – Algemene bepalingen ("Algemene Voorwaarden") dat beschikbaar is op de volgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

In geval van tegenstrijdigheid prevaleren de SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding boven de Algemene Voorwaarden. Door de IBM SaaS te bestellen, te openen of te gebruiken, geeft Klant aan akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden.

De Gebruiksvoorwaarden worden beheerst door de IBM International Passport Advantage Overeenkomst, de IBM International Passport Advantage Express Overeenkomst of de IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, zoals van toepassing ("Overeenkomst") en vormen samen met de Gebruiksvoorwaarden de volledige overeenkomst.

1. IBM SaaS

De volgende IBM SaaS-aanbiedingen worden gedekt door deze SaaS Specifieke Voorwaarden voor Aanbieding:

- 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. Maateenheden voor verschuldigde bedragen

De IBM SaaS wordt verkocht onder een van de volgende maateenheden voor verschuldigde bedragen, zoals aangegeven in het Transactiedocument:

- Toegang** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Toegang is het recht om gebruik te maken van de IBM SaaS. Klant dient een enkel gebruiksrecht voor Toegang te verkrijgen om tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode gebruik te mogen maken van de IBM SaaS.
- Geautoriseerde Gebruiker** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Klant dient afzonderlijke, vast toegewezen ("dedicated") gebruiksrechten aan te schaffen voor elke unieke Geautoriseerde Gebruiker die op enigerlei wijze rechtstreeks of indirect (bijvoorbeeld: via een multiplexingprogramma, apparaat of applicatieserver) toegang wordt verleend tot de IBM SaaS, met welk middel dan ook. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van het totaal aantal Geautoriseerde Gebruikers aan wie toegang wordt verleend tot de IBM SaaS tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.
- In Aanmerking Komende Deelnemer** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Elke persoon of entiteit die in aanmerking komt om deel te nemen aan welk door de IBM SaaS beheerd of getraceerd servicedeliveryprogramma dan ook, is een In Aanmerking Komende Deelnemer. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven ter dekking van alle In Aanmerking Komende Deelnemers die binnen de IBM SaaS worden beheerd of getraceerd tijdens de in het Bewijs van Gebruiksrecht of Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode. Voor deze IBM SaaS is een In Aanmerking Komende Deelnemer een willekeurige gebruiker in de LCMS.

- d. **Instance** – is een maateenheid onder welke de IBM SaaS kan worden verkregen. Een Instance is de toegang tot een specifieke configuratie van de IBM SaaS. Er dienen voldoende gebruiksrechten te worden verworven voor elke Instance van de IBM SaaS die beschikbaar is gesteld voor toegang en gebruik tijdens de in het Transactiedocument van Klant aangegeven meetperiode.

3. Verschuldigde bedragen en facturering

Het verschuldigde bedrag voor de IBM SaaS wordt aangegeven in een Transactiedocument.

3.1 Verschuldigde bedragen voor setup

Kosten voor Set-Up worden aangegeven in een Transactiedocument.

3.2 Verschuldigde bedragen voor On Demand

On Demand-opties (opties op verzoek) worden in de maand waarin de on demand-optie door Klant is besteld, gefactureerd tegen het in het Transactiedocument aangegeven tarief.

4. Looptijd en verlengingsopties

De looptijd van de IBM SaaS begint op de datum waarop IBM Klant informeert omtrent diens toegang tot de IBM SaaS, zoals gedocumenteerd in het Bewijs van Gebruiksrecht. In het Bewijs van Gebruiksrecht wordt aangegeven of de IBM SaaS automatisch wordt verlengd, wordt voortgezet op basis van doorlopend gebruik, of eindigt aan het einde van de looptijd.

Bij automatische verlenging geldt dat de IBM SaaS automatisch met de in het Bewijs van Gebruiksrecht aangegeven looptijd wordt verlengd, tenzij Klant minimaal 90 dagen vóór het einde van looptijd schriftelijk opzegt.

Bij doorlopend gebruik blijft de IBM SaaS op maandelijkse basis beschikbaar, totdat Klant op een termijn van 90 dagen schriftelijk opzegt. Na die periode van 90 dagen blijft de IBM SaaS tot het einde van de kalendermaand beschikbaar.

5. Technische ondersteuning

Nadat Klant tijdens de abonnementsperiode door IBM is ingelicht dat de IBM SaaS beschikbaar is, wordt er technische ondersteuning voor de IBM SaaS verleend via e-mail en een online probleemmeldingssysteem. Alle verbeteringen, updates en andere materialen die door IBM in het kader van dergelijke technische ondersteuning worden geleverd, worden beschouwd als onderdeel van de IBM SaaS en vallen derhalve onder deze Gebruiksvoorwaarden. Technische ondersteuning is inbegrepen in de IBM SaaS en is niet verkrijgbaar als afzonderlijke aanbieding. Aan ondersteuningstickets wordt een severityniveau toegekend op basis van de onderstaande tabel:

Severity	Definitie van severity	Doelstellingen inzake responstijd tijdens ondersteuningsuren
1	Kritieke impact op bedrijfsvoering / service down: Bepaalde bedrijfskritische functionaliteit of een cruciale interface werkt niet. Dit heeft gewoonlijk betrekking op een productie-omgeving en geeft aan dat het onmogelijk is toegang te krijgen tot de service, hetgeen kritieke gevolgen heeft voor de bedrijfsvoering. In deze situatie is onmiddellijk een oplossing vereist.	Binnen 2 uur
2	Aanzienlijke impact op bedrijfsvoering: Het gebruik van een functie of voorziening van de service is ernstig beperkt of Klant loopt het risico zakelijke deadlines te missen.	Binnen 3 uur
3	Kleinere impact op bedrijfsvoering: Geeft aan dat de service of functie bruikbaar is en dat deze geen kritieke impact op de bedrijfsvoering heeft.	Binnen 1 werkdag
4	Minimale impact op bedrijfsvoering: Een verzoek om informatie of een niet-technisch verzoek.	Binnen 2 werkdagen

Bijlage A

1. Beschrijving van IBM SaaS

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author omvat de functie Author die het mogelijk maakt om in een samenwerkingsgerichte omgeving herbruikbare content te ontwikkelen die op meerdere manieren (multi-modal) kan worden afgeleverd. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author beheert en gebruikt content met mogelijkheden voor zoeken, client-based metagegevens, dynamische taxonomie, objecttracking en rapportage, is in staat om externe, of legacy, content te importeren, van tags te voorzien, te traceren en te beheren, en om content op te stellen ten behoeve van single-sourcing. In deze IBM SaaS is het gebruiksrecht voor één productiesite en één niet-productiesite inbegrepen.

"Non-Production" of "Niet-Productie" betekent dat de IBM SaaS door Klant uitsluitend mag worden gebruikt voor niet-productieve activiteiten, met inbegrip van testdoeleinden, staging, kwaliteitscontrole en/of het ontwikkelen van intern gebruikte toevoegingen of uitbreidingen van de IBM SaaS met behulp van gepubliceerde application programming interfaces. Zonder de toepasselijke gebruiksrechten voor productief gebruik te hebben verworven, is Klant niet gemachtigd om welk deel van de IBM SaaS dan ook te gebruiken voor enig ander doel. De SLA's gelden niet voor niet-productiesites.

2. Optionele / Aanvullende Voorzieningen voor LCMS Premier on Cloud Author (verkrijgbaar na afloop van initiële implementatieservices)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Verplicht voor klanten bij wie e-learning wordt afgeleverd via de AICC-standaard of bij wie content wordt afgeleverd via delivery-API's. De content wordt op het moment van aflevering dynamisch opgemaakt.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
Biedt één aanvullende sjabloon met standaarden voor het schrijven van content ter ondersteuning van specifieke vereisten van Klant.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
Biedt één aanvullend toewijzingsbestand (mapping file) waarmee het mogelijk is een opgegeven, opgemaakt Word- of PowerPoint-bestand te importeren en te converteren naar native LCMS-indeling.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Biedt een aanvullend taalpakket voor taalondersteuning die verder gaat dan het basistaalpakket dat bij IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author wordt geleverd.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Geeft Klant recht op een aanvullende stagingsite die door de klant kan worden gebruikt voor interne test- en trainingsdoeleinden.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Geeft Klant recht op functies die helpen bij het genereren van nieuwe e-learning content met behulp van de LCMS, met weinig of geen formele gebruikerstraining. Om in aanmerking te komen voor het bestellen van deze IBM SaaS dient Klant ten minste vijf gebruiksrechten voor IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author te hebben.

Bijlage B

IBM levert de volgende overeenkomst inzake het serviceniveau (service level agreement, "SLA") voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS zoals aangegeven in een Bewijs van Gebruiksrecht. De SLA is geen garantie. De SLA is uitsluitend beschikbaar voor Klant en geldt uitsluitend voor gebruik in een productie-omgeving.

1. Beschikbaarheidskrediet

Klant dient een ondersteuningsticket van Severity 1 te hebben geregistreerd bij de helpdesk van IBM Technical Support, en wel binnen 24 uur nadat het Klant voor het eerst duidelijk werd dat de Gebeurtenis negatieve gevolgen had voor de beschikbaarheid van de IBM SaaS. Klant dient IBM naar redelijkheid te assisteren bij het diagnosticeren en oplossen van het probleem.

Een vordering wegens niet-nakoming van een SLA moet worden ingediend binnen drie werkdagen na het eind van de contractmaand. Een geldige SLA-vordering wordt vergoed in de vorm van een krediet dat kan worden gebruikt voor toekomstige facturen voor de IBM SaaS, op basis van de tijdsduur gedurende welke de verwerking door de productiesystemen voor de IBM SaaS niet beschikbaar was ("Downtime"). Downtime wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop Klant de gebeurtenis meldt tot het tijdstip waarop de IBM SaaS is hervat. Van Downtime zijn uitgesloten: tijd die verband houdt met gepland of aangekondigd onderhoud; oorzaken waar IBM geen invloed op heeft; problemen met content, technologie ontwerpen of instructies van een Klant of een derde partij; niet-ondersteunde systeemconfiguraties en platformen of andere fouten van Klant; en door Klant veroorzaakte beveiligingsincidenten dan wel door Klant uitgevoerde beveiligingstests. IBM kent de hoogste van toepassing zijnde vergoeding toe op basis van de cumulatieve beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens elke contractmaand, zoals aangegeven in de onderstaande tabel. De totale vergoeding met betrekking tot enige contractmaand is in geen geval hoger dan 10 procent van een twaalfde deel (1/12e) van het jaarbedrag voor de IBM SaaS.

2. Serviceniveaus

Beschikbaarheid van de IBM SaaS tijdens een contractmaand

Beschikbaarheid tijdens een contractmaand	Vergoeding (% van maandelijks abonnementsbedrag* voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft)
93,0 – 99,2%	5%
Minder dan 93%	10%

* Indien de IBM SaaS is aangekocht bij een IBM Business Partner wordt het maandelijks abonnementsbedrag berekend op basis van de op dat moment geldende catalogusprijs voor de IBM SaaS voor de contractmaand waarop een vordering betrekking heeft, onder aftrek van een korting van 50%. IBM stelt een korting onmiddellijk beschikbaar aan Klant.

Beschikbaarheid, uitgedrukt als een percentage, wordt als volgt berekend: het totaal aantal minuten in een contractmaand minus het totaal aantal minuten Downtime in een contractmaand, gedeeld door het totaal aantal minuten in een contractmaand.