

## IBM Kenexa LMS on Cloud

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

### 1. Cloud-Service

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Kenexa LMS on Cloud

Ein konfigurierbares Learning Management System (LMS), mit dem Kurse zur Unterstützung von Präsenz- und Online-Lernen sowie mobilem Lernen verwaltet, dokumentiert, verfolgt, bereitgestellt und Berichte dazu erstellt werden können. Das Learning Management System unterstützt das Lernen mit und von Kollegen und Fachleuten durch die Verwendung und Integration von Social-Software-Funktionen in einer sicheren Umgebung. Dieser Cloud-Service enthält die Berechtigung für einen Produktionsstandort und einen Standort für die nicht produktive Nutzung.

„Non-Production“ bedeutet, dass der Cloud-Service vom Kunden nur für interne nicht produktionsbezogene Aktivitäten eingesetzt werden darf, einschließlich Tests, Staging, Qualitätssicherung und/oder Entwicklung intern verwendeter Zusätze oder Erweiterungen für den Cloud-Service über veröffentlichte Anwendungsprogrammierschnittstellen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Bestandteile des Cloud-Service für andere Zwecke zu nutzen, ohne entsprechende Produktionsberechtigungen zu erwerben. Die SLAs gelten nicht für Standorte für die nicht produktive Nutzung.

#### 1.2 Optionale Services

Optionale Features für IBM Kenexa LMS on Cloud (verfügbar nach Abschluss der Erstimplementierungsservices)

##### 1.2.1 IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

Ermöglicht dem Kunden die Synchronisation der LMS-Benutzer mit seinem aktuellen HR-Informationssystem. IBM liefert das Format für den Benutzerimport. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bereitstellung des Benutzerimports im angegebenen Format. Beinhaltet bis zu acht Stunden für Fernberatungsleistungen zur Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Datenprüfung für dieses Feature. Diese Services enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

##### 1.2.2 IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

Ermöglicht den Import historischer Schulungsdaten in das LMS. Historische Daten müssen in einem Excel-Spreadsheet bereitgestellt werden. IBM liefert das Format für den Import der historischen Daten. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Bereitstellung der historischen Daten im angegebenen Format unter Verwendung eines Excel-Arbeitsblattes. Beinhaltet bis zu acht Stunden für Fernberatungsleistungen zur Unterstützung bei der Installation, Konfiguration und Datenprüfung für dieses Feature. Diese Services enden 90 Tage nach dem Erwerb, unabhängig davon, ob das Stundenkontingent ausgeschöpft wurde.

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
  - Integriert das LMS mit dem Verzeichnisserver eines Drittanbieters unter Verwendung des LDAP-Protokolls.
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
  - Enthält einen weiteren Bericht zusätzlich zu den unterstützten Standardberichten. Der Bericht ist auf Daten aus der Standarddatenbank beschränkt und berücksichtigt keine Änderungen an der Standarddatenbank.
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
  - Ermöglicht die Verbindung von LMS mit eCommerce.

- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language
  - Enthält ein weiteres Sprachenpaket für die Sprachunterstützung zusätzlich zum Basissprachenpaket, das mit IBM Kenexa LMS on Cloud bereitgestellt wird.
- e. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
  - Berechtigt den Kunden zur Nutzung eines zusätzlichen Staging-Standorts, der für die Durchführung interner Tests oder zu Schulungszwecken verwendet werden kann.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413342265674>

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Zugriff“ ist das Recht zum Zugriff auf Funktionalität des Cloud-Service.

- „Berechtigter Teilnehmer“ ist eine Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem vom Cloud-Service verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service.

## **5. Zusätzliche Bedingungen**

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### **5.1 Prüfung**

Der Kunde wird i) Aufzeichnungen und Ausgaben von Systemtools aufbewahren und auf Anforderung bereitstellen, soweit dies für IBM und ihre beauftragten externen Prüfer erforderlich ist, um die Einhaltung der Vereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, und ii) unverzüglich alle erforderlichen Berechtigungen bestellen und zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisen von IBM bezahlen und andere Verbindlichkeiten, die sich aufgrund der Prüfung ergeben und in einer Rechnung von IBM angegeben sind, begleichen. Die Verpflichtungen im Rahmen dieses Abschnitts bleiben während der Laufzeit des Cloud-Service und eines Zeitraums von zwei Jahren danach in Kraft.