

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Usługa IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author obejmuje funkcję Author, która umożliwia opracowywanie materiałów wielokrotnego użytku w środowisku pracy grupowej i udostępnianie ich za pośrednictwem wielu kanałów, zarządzanie treścią i ponowne jej wykorzystywanie (przy użyciu mechanizmów wyszukiwania, obsługi metadanych po stronie klienta, dynamicznego zarządzania taksonomią, śledzenia obiektów i raportowania), importowanie, znakowanie i śledzenie materiałów pochodzących ze źródeł zewnętrznych lub wcześniej utworzonych materiałów i zarządzanie nimi oraz tworzenie treści przeznaczonych do publikowania z jednego źródła. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje uprawnienia do jednego ośrodka produkcyjnego oraz do jednego ośrodka innego niż ośrodek produkcyjny.

Oznaczenie „Non-Production” oznacza, że Usługa Przetwarzania w Chmurze może być używana tylko w wewnętrznej działalności pozaprodukcyjnej Klienta, w szczególności do testowania, przemieszczania danych, zapewniania jakości i/lub programowania dodatków lub rozszerzeń do Usługi Przetwarzania w Chmurze do użytku wewnętrznego za pomocą opublikowanych aplikacyjnych interfejsów programistycznych. Klient nie jest upoważniony do używania jakiegokolwiek części takiej Usługi Przetwarzania w Chmurze do innych celów, o ile nie nabeździe odpowiednich uprawnień dotyczących zastosowań produkcyjnych. Umowy dotyczące Poziomu Usług nie mają zastosowania do ośrodków innych niż produkcyjne.

1.2 Dodatkowe opcje do produktu LCMS Premier on Cloud Author (dostępne po zrealizowaniu początkowych usług wdrożeniowych)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Opcja ta umożliwia prowadzenie szkoleń w modelu e-nauczania bezpośrednio z systemu LCMS z wykorzystaniem standardów AICC i innych obsługiwanych metod. Treść jest formatowana dynamicznie w momencie udostępniania — zgodnie z potrzebami odbiorców i wymaganiami nośnika, na jakim jest dostarczana.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy szablon ze standardowymi elementami do tworzenia treści zgodnie ze specyficznymi wymaganiami Klienta.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
W ramach tej opcji udostępniany jest jeden dodatkowy plik odwzorowywania, który umożliwia importowanie określonych plików w formacie Word lub PowerPoint i ich konwersję do rodzimego formatu LCMS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
W ramach tej opcji udostępniany jest dodatkowy pakiet językowy umożliwiający obsługę języków spoza pakietu podstawowego dostarczanego wraz z usługą IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
W ramach tej opcji Klient nabywa uprawnienia do dodatkowego ośrodka pomostowego, który można wykorzystywać do celów testowania lub szkolenia wewnętrznego.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone

w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze ma certyfikat Safe Harbor Stany Zjednoczone-Unia Europejska.

3. Umowa dotycząca Poziomu Usług (SLA)

IBM udostępniła przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”) w odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze zgodnie z dokumentem PoE. Umowa dotycząca Poziomu Usług nie stanowi gwarancji (rękojmia jest również wyłączona). Umowa dotycząca Poziomu Usług jest dostępna tylko dla Klienta i ma zastosowanie wyłącznie w środowiskach produkcyjnych.

3.1 Uznania z tytułu Dostępności

Klient musi zarejestrować w dziale wsparcia technicznego IBM zgłoszenie problemu o Poziomie Istotności 1 w ciągu 24 godzin od momentu uzyskania informacji o tym, że dane Zdarzenie wpłynęło na dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient udzieli IBM uzasadnionej pomocy podczas diagnozowania i rozwiązywania problemu.

Reklamację dotyczącą zgłoszenia problemu z powodu niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług należy złożyć w ciągu trzech dni roboczych od końca Miesiąca Obowiązywania Umowy. Wyrównanie z tytułu uzasadnionej reklamacji w sprawie niedotrzymania Umowy dotyczącej Poziomu Usług będzie mieć postać uznania na poczet przyszłej faktury z tytułu opłat za Usługę Przetwarzania w Chmurze, a jego kwota będzie uzależniona od czasu, w którym procesy przetwarzania dla Usługi Przetwarzania w Chmurze w systemie produkcyjnym były niedostępne (zwanego dalej „Przestojem”). Przestój jest mierzony od chwili zgłoszenia zdarzenia przez Klienta do chwili przywrócenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Nie obejmuje zaplanowanych lub zapowiedzianych wyłączeń systemu w celu przeprowadzenia prac serwisowych, jak również przerw w pracy systemu spowodowanych przyczynami, na które IBM nie ma wpływu, problemami z treścią, technologią, projektami lub instrukcjami Klienta bądź osoby trzeciej, zastosowaniem nieobsługiwanych konfiguracji systemu lub platform, innymi błędami Klienta, spowodowanym przez Klienta incydentem dotyczącym bezpieczeństwa lub testowaniem zabezpieczeń Klienta. IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze osiągniętej w danym Miesiącu Obowiązywania Umowy, zgodnie z poniższą tabelą. Łączna kwota wyrównań przyznanych za dowolny miesiąc obowiązywania umowy nie może w żadnym razie przekroczyć 10% kwoty równej 1/12 (jednej dwunastej) rocznej opłaty za Usługę Przetwarzania w Chmurze.

3.2 Poziomy Usług

Dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze w miesiącu obowiązywania umowy

Dostępność w miesiącu obowiązywania umowy	Wyrównanie (procent miesięcznej opłaty za subskrypcję* za miesiąc obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja)
Od 93,0% do 99,2%	5%
Mniej niż 93%	10%

* Jeśli Klient nabył Usługę Przetwarzania w Chmurze od Partnera Handlowego IBM, to miesięczna opłata za subskrypcję zostanie obliczona na podstawie aktualnej ceny katalogowej Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązującej w Miesiącu Obowiązywania Umowy, którego dotyczy reklamacja, objętej upustem w wysokości 50%. IBM zapewni Klientowi bezpośrednią możliwość skorzystania z rabatu.

„Dostępność” wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy pomniejszonej o łączny czas trwania Przestojów w minutach w danym miesiącu obowiązywania umowy oraz łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy.

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie świadczone w okresie subskrypcji, po poinformowaniu Klienta przez IBM, że można już korzystać z dostępu do Usługi Przetwarzania w Chmurze. Ze wsparcia można korzystać za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz elektronicznego systemu zgłaszania problemów. Wszelkie rozszerzenia, aktualizacje i inne materiały przekazywane przez IBM w ramach takiego wsparcia technicznego są uważane za część Usługi Przetwarzania w Chmurze i w związku z tym podlegają warunkom niniejszego Opisu Usługi. Powyższe wsparcie techniczne jest

oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. Do każdego zgłoszenia problemu zostanie przypisany poziom istotności zgodnie z poniższą tabelą:

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 2 godziny
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 3 godziny
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 1 dzień roboczy
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub prośba nietechniczna.	W 2 dni robocze

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Dostęp**. Dostęp oznacza prawo do korzystania z Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać pojedyncze uprawnienie do Dostępu, aby móc korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym wyszczególnionym w dokumencie Proof of Entitlement (PoE) Klienta lub w Dokumencie Transakcyjnym.
- b. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Autoryzowany Użytkownik**. Klient musi uzyskać oddzielne, dedykowane uprawnienia dla każdego unikalnego Autoryzowanego Użytkownika, który otrzymuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę łącznej liczby Autoryzowanych Użytkowników uzyskujących dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.
- c. Jednostką miary, miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Uprawniony Uczestnik**. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Uprawnionych Uczestników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta. W przypadku niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze pojęcie Uprawnionego Użytkownika oznacza dowolnego użytkownika systemu LCMS.
- d. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Instancja**. „Instancja” oznacza dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze. Dla każdej udostępnionej Instancji Usługi Przetwarzania w Chmurze Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające mu uzyskiwanie do niej dostępu i jej używanie w okresie pomiarowym określonym w Dokumencie PoE lub Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty wstępne

Opłaty wstępne zostaną określone w Dokumencie Transakcyjnym.

5.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.4 Opłaty za opcje dostępne na żądanie

Opłaty za opcje na żądanie, określone w Dokumencie Transakcyjnym, będą stosowane, gdy Klient zażąda aktywacji części usługi dostępnej na żądanie.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania, czy zostanie zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Ta Usługa Przetwarzania w Chmurze obejmuje oprogramowanie pomocnicze, z którego Klient może korzystać tylko w powiązaniu z tą usługą w okresie jej obowiązywania.

Usługa IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author umożliwi obsługę opcjonalnych programów narzędziowych z funkcjami do tworzenia materiałów edukacyjnych.

Programów narzędziowych można używać bez ograniczeń wyłącznie wraz z Usługą Przetwarzania w Chmurze IBM.

W przypadku usługi IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author programy narzędziowe zostaną wysłane do Klienta drogą elektroniczną po sprawdzeniu jego dokumentu Proof of Entitlement dotyczącego Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM i po zaakceptowaniu warunków licencji.