

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. „Zákazník“ znamená společnost a její oprávněné uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

1. Cloud Service

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author zahrnuje funkci Author, která umožňuje vývoj opakovaně použitelného obsahu v prostředí založeném na spolupráci pro multimodální doručování. Dále nabízí možnost správy a opakovaného používání obsahu s využitím funkcí pro vyhledávání, klientská metadata, dynamickou taxonomii, sledování objektů a tvorbu reportů. Kromě toho umožňuje import, označování, sledování a správu externího nebo staršího obsahu a rovněž tvorbu obsahu pro "single-sourcing". Tato služba Cloud Service zahrnuje oprávnění pro jeden produktivní server a jeden neproduktivní server.

Označení "Non-Production" ("Neproduktivní") znamená, že služba Cloud Service smí být Zákazníkem používána pouze v rámci interních neproduktivních aktivit, včetně testování, zkušebního provozu, aktivit souvisejících se zajištěním kvality anebo vývojem interně používaných doplňků nebo rozšíření ke službě Cloud Service s využitím zveřejněných rozhraní API. Bez zakoupení příslušných oprávnění k produktivnímu užívání není Zákazník oprávněn používat žádnou část služby Cloud Service k jakémukoli jinému účelu. Dohody o úrovni služeb se na neproduktivní servery nevztahují.

1.2 Volitelné komponenty pro LCMS Premier on Cloud Author (dostupné po službách počáteční implementace)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Vyžadováno pro Zákazníky, kterým je služba e-learningu poskytována prostřednictvím standardu AICC nebo obsah dodáván prostřednictvím rozhraní API. Obsah je dynamicky formátován v okamžiku doručení.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Poskytuje dodatečnou šablonu, která obsahuje standardy pro vytváření obsahu na podporu specifických požadavků Zákazníka.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Poskytuje jeden dodatečný mapovací soubor umožňující import a konverzi specifického formátovaného souboru aplikace Word nebo PowerPoint do nativního formátu LMCS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Poskytuje doplňkový jazykový balíček pro jazykovou podporu nad rámec základního jazykového balíčku poskytovaného s produktem IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Opravně Zákazníka k využívání dalšího fázovacího serveru, který může používat k internímu testování nebo pro účely školení.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Opravně Zákazníka k využívání funkcí, které pomáhají generovat nový e-learningový obsah za použití LCMS s omezeným či žádným formálním školením uživatelů. Pokud si chce Zákazník objednat tuto službu Cloud Service, musí mít alespoň pět oprávnění pro IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.

2. Popis zabezpečení

Tato služba Cloud Service splňuje zásady IBM pro zabezpečení dat a ochranu soukromí IBM SaaS, které jsou k dispozici na adrese <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení a ochrany soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

3. Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje pro Cloud Service následující dohodu o úrovni služeb, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dohoda o úrovni služeb nepředstavuje záruku. Dohoda o úrovni služeb je k dispozici pouze pro Zákazníka a vztahuje se pouze na používání v produktivních prostředích.

3.1 Kredity za porušení úrovně dostupnosti služeb

Zákazník musí u IBM střediska technické podpory zaregistrovat tiket podpory se Závažností 1 do 24 hodin od okamžiku, kdy poprvé zjistil, že událost měla dopad na dostupnost služby Cloud Service. Zákazník musí s IBM přiměřeně spolupracovat při diagnostice a řešení problémů.

Nárok na tiket podpory za nesplnění dohody o úrovni služeb musí být předložen do tří pracovních dní od konce smluvního měsíčního období. Kompenzací za platný nárok týkající se dohody o úrovni služeb bude kredit vydaný oproti budoucí faktuře za Cloud Service na základě doby, během které nebylo zpracování produktivního systému pro Cloud Service k dispozici ("Odstávka"). Odstávka se měří od okamžiku, kdy Zákazník nahlásí událost, do okamžiku obnovení Cloud Service a nezahrnuje čas související s plánovanou nebo nahlášenou odstávkou v rámci údržby, příčinami mimo kontrolu IBM, problémy s obsahem, technologií Zákazníka nebo třetí osoby, návrhy nebo pokyny, nepodporovanými konfiguracemi systému a platformami nebo jinými chybami Zákazníka či incidentem zabezpečení způsobeným Zákazníkem nebo testováním zabezpečení Zákazníka. IBM bude aplikovat nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti Cloud Service dosažené během každého smluvního měsíčního období, jak je uvedeno v tabulce níže. Celková kompenzace vztahující se k jakémukoliv smluvnímu měsíčnímu období nesmí přesáhnout deset procent z jedné dvanáctiny (1/12) ročního poplatku za službu Cloud Service.

3.2 Úrovně služeb

Dostupnost Cloud Service v průběhu smluvního měsíčního období

Dostupnost v průběhu smluvního měsíčního období	Kompenzace (% měsíčního registračního poplatku* za smluvní měsíční období, za které je uplatňován nárok)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Méně než 93 %	10 %

* Pokud byla služba Cloud Service získána od Obchodního partnera IBM, bude měsíční registrační poplatek vypočítán na základě aktuálního ceníku pro Cloud Service, který je platný pro smluvní měsíční období, na které se nárok vztahuje, se slevou 50 %. IBM Zákazníkovi přímo poskytne slevu.

Procento dostupnosti se vypočítá jako: celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období.

4. Technická podpora

Během období registrace a poté, kdy společnost IBM oznámí Zákazníkovi, že přístup ke službě Cloud Service je k dispozici, je technická podpora služby Cloud Service poskytována prostřednictvím e-mailu a systému pro hlášení problémů online. Jakákoli vylepšení, aktualizace a ostatní materiály poskytnuté společností IBM v rámci takové technické podpory se považují za součást služby Cloud Service, a vztahuje se na ně tedy tento Popis služby. Technická podpora je součástí Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka. Tiketům podpory bude přiřazena úroveň závažnosti podle tabulky níže:

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
1	Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby: Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do 2 hodin
2	Významný dopad na obchodní činnost: Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do 3 hodin

Závažnost	Definice Závažnosti	Cílové hodnoty doby odezvy během hodin podpory
3	Mírný dopad na obchodní činnost: Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do jednoho pracovního dne
4	Minimální dopad na obchodní činnost: Dotaz nebo netechnický požadavek	Do dvou pracovních dní

5. Oprávnění a informace o fakturaci

5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Přístup** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Přístup je oprávnění k užívání služby Cloud Service. Zákazník je povinen získat jediné oprávnění pro Přístup, aby mohl užívat Cloud Service během období měření uvedeného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.
- b. **Oprávněný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Zákazník je povinen získat samostatná, vyhrazená oprávnění pro každého jedinečného Oprávněného uživatele, kterému byl udělen přístup ke službě Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru). Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat počet Oprávněných uživatelů, kterým byl udělen přístup ke službě Cloud Service během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- c. **Oprávněný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Oprávněným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti na jakémkoli programu poskytování služeb a který je spravován nebo sledován prostřednictvím služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Oprávněné účastníky spravované nebo sledované v rámci Cloud Service během období měření specifikovaného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu Zákazníka. U této služby Cloud Service je Vybraný účastník jakýkoliv uživatel v LCMS.
- d. **Instance** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat službu Cloud Service. Instance je přístup ke specifické konfiguraci služby Cloud Service. Pro každou Instanci služby Cloud Service zpřístupněnou a používanou během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo Transakčním dokumentu je nutno získat dostatečný počet oprávnění.

5.2 Poplatky za nastavení

Poplatky za nastavení budou uvedeny v Transakčním dokumentu.

5.3 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu bude stanoven na poměrném základě.

5.4 Poplatky za služby On Demand

Poplatky za volby On-Demand uvedené v Transakčním dokumentu budou účtovány, jakmile Zákazník požádá o aktivaci části On-Demand.

6. Smluvní období a možnost obnovení

Smluvní období pro poskytování služby Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je po uplynutí smluvního období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemné oznámení o záměru nabídku neobnovit, bude služba Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě nepřetržitého používání bude služba Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.

7. Aktivační software

Tato Cloud Service zahrnuje aktivační software, který může Zákazník používat pouze ve spojení se svým užíváním Cloud Service a pouze po dobu poskytování služby Cloud Service.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author podporuje volitelné nástroje, které umožňují vytváření vzdělávacího obsahu.

Obslužné programy smí být neomezeně používány pouze se službou IBM Cloud Service.

Pro produkt IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author budou obslužné programy odeslány Zákazníkovi elektronicky po ověření Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) Zákazníka pro službu IBM Cloud Service a přijetí licenčních podmínek.

8. Reference Zákazníka

Zákazník souhlasí, že IBM může Zákazníka veřejně označovat jako odběratele služeb Cloud Service v tisku nebo v marketingových sděleních.