

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den von IBM für den Kunden bereitgestellten Cloud-Service. Als Kunde werden das Unternehmen und seine berechtigten Benutzer sowie die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

1. Cloud-Service

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

Bestandteil von IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author ist eine Autorenfunktion, die die Entwicklung wiederverwendbarer Inhalte in einer Collaboration-Umgebung für die multimodale Bereitstellung ermöglicht. Sie ermöglicht ferner die Verwaltung von Inhalten und deren Wiederverwendung durch Suchfunktionen; sie unterstützt clientbasierte Metadaten, dynamische Taxonomien, Objektverfolgung und Berichtsfunktionen; sie kann Inhalte importieren, kennzeichnen, verfolgen und externen oder Bestandsinhalt verwalten; und mit der Autorenfunktion kann Inhalt für Single-Sourcing erstellt werden. 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 Features für LCMS Premier on Cloud Author (verfügbar nach Abschluss der Erstimplementierungsservices)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
Ist für Kunden erforderlich, die für E-Learning den AICC-Standard nutzen oder denen Inhalte über Bereitstellungs-APIs zur Verfügung gestellt werden. Die Inhalte werden zum Zeitpunkt der Bereitstellung dynamisch formatiert.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Bietet eine zusätzliche Vorlage, die Standards für die Erstellung von Inhalten zur Unterstützung spezifischer Kundenanforderungen enthält.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Enthält eine weitere Zuordnungsdatei für den Import und die Konvertierung einer angegebenen formatierten Word- oder PowerPoint-Datei in das native LCMS-Format.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
Enthält ein weiteres Sprachenpaket für die Sprachunterstützung zusätzlich zum Basissprachenpaket, das mit IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author bereitgestellt wird.
- IBM Kenexa LCMS Premier 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.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Berechtigt den Kunden für Funktionen, die ihn beim Erstellen neuer E-Learning-Inhalte mithilfe des LCMS unterstützen, wobei nur geringe oder gar keine Benutzerschulung erforderlich ist. Der Kunde muss über fünf oder mehr IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author-Berechtigungen verfügen, um diesen Cloud-Service bestellen zu können.

2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <http://www.ibm.com/cloud/data-security> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie etwaigen weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Änderungen der IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

3. Service-Level-Agreement

Das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) wird von IBM, so wie im Berechtigungsnachweis angegeben, für den Cloud-Service bereitgestellt. Das SLA stellt keine Gewährleistung dar. Es wird nur Kunden zur Verfügung gestellt und gilt ausschließlich für Produktionsumgebungen.

3.1 Gutschriften für Ausfallzeiten

Der Kunde muss innerhalb von 24 Stunden, nachdem er zum ersten Mal festgestellt hat, dass ein Vorfall die Verfügbarkeit des Cloud-Service beeinträchtigt, ein Support-Ticket der Fehlerklasse 1 beim IBM Help-Desk für technische Unterstützung öffnen. Der Kunde ist verpflichtet, IBM in angemessener Weise bei der Diagnose und Lösung des Problems zu unterstützen.

Der Anspruch aus einem Support-Ticket aufgrund der Nichteinhaltung eines SLA muss innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Ablauf des Vertragsmonats geltend gemacht werden. Die Entschädigung für einen berechtigten Anspruch aus einem SLA wird als Gutschrift gewährt und mit einer künftigen Rechnung für den Cloud-Service verrechnet. Sie basiert auf dem Zeitraum, in dem das Produktionssystem nicht zur Verarbeitung des Cloud-Service zur Verfügung stand („Ausfallzeit“). Die Erfassung der Ausfallzeit beginnt mit der Meldung des Vorfalls durch den Kunden und endet, wenn der Cloud-Service wiederhergestellt ist. Als Ausfallzeit zählen nicht: Zeiten für vorab geplante oder angekündigte Unterbrechungen zur Durchführung von Wartungsarbeiten; Gründe, die IBM nicht zu vertreten hat; Probleme mit dem Inhalt, der Technologie, den Entwürfen oder den Anweisungen des Kunden oder Dritter; nicht unterstützte Systemkonfigurationen und Plattformen oder andere Fehler des Kunden; vom Kunden verursachte Sicherheitsvorfälle oder vom Kunden durchgeführte Sicherheitstests. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service während jedes einzelnen Vertragsmonats anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Die Gesamtentschädigung für einen beliebigen Vertragsmonat wird 10 Prozent (%) von einem Zwölftel (1/12) der Jahresgebühr für den Cloud-Service nicht überschreiten.

3.2 Service-Levels

Verfügbarkeit des Cloud-Service in einem Vertragsmonat

Verfügbarkeit in einem Vertragsmonat	Entschädigung (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr* für den Vertragsmonat, der Gegenstand des Anspruchs ist)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Unter 93 %	10 %

* Wurde der Cloud-Service von einem IBM Business Partner erworben, so wird die monatliche Subscription-Gebühr auf der Basis des zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Listenpreises für den Cloud-Service berechnet, der in dem Vertragsmonat wirksam war, der Gegenstand des Anspruchs ist, mit einem Abschlag von 50 Prozent (%). Eine eventuelle Rückvergütung von IBM wird direkt an den Kunden geleistet.

Die Verfügbarkeit, ausgedrückt als Prozentsatz, wird wie folgt berechnet: Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Ausfallminuten in einem Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat.

4. Technische Unterstützung

Während der Subscription-Laufzeit und nachdem IBM dem Kunden mitgeteilt hat, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service freigeschaltet ist, wird technische Unterstützung für den Cloud-Service per E-Mail und über ein Onlinesystem für die Problemmeldung erbracht. Alle funktionalen Erweiterungen, Updates und sonstigen Materialien, die von IBM im Rahmen der technischen Unterstützung bereitgestellt werden, sind als Bestandteil des Cloud-Service zu betrachten und unterliegen daher dieser Servicebeschreibung. Die

technische Unterstützung ist beim Cloud-Service eingeschlossen und nicht als separates Angebot erhältlich. Support-Tickets wird basierend auf der folgenden Tabelle eine Fehlerklasse zugewiesen:

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall: Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 2 Stunden
2	Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 3 Stunden
3	Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb 1 Arbeitstages
4	Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb: Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb von 2 Arbeitstagen

5. Informationen zu Berechtigungen und Abrechnung

5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Zugriff** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Unter „Zugriff“ versteht man das Recht zur Nutzung des Cloud-Service. Der Kunde muss eine einzelne Zugriffsberechtigung erwerben, um den Cloud-Service während des Messzeitraums nutzen zu können, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist.
- b. **Berechtigter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Der Kunde muss für jeden einzelnen berechtigten Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird, eine separate, dedizierte Berechtigung erwerben. Es müssen ausreichende Berechtigungen erworben werden, um die Anzahl der berechtigten Benutzer abzudecken, denen während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument des Kunden angegeben ist, Zugriff auf den Cloud-Service erteilt wird.
- c. **Berechtigter Teilnehmer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Jede Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem vom Cloud-Service verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist, gilt als berechtigter Teilnehmer. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um alle berechtigten Teilnehmer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, innerhalb des Cloud-Service verwaltet oder überwacht werden. Bei diesem Cloud-Service zählt jeder Benutzer im LCMS als berechtigter Teilnehmer.
- d. **Instanz** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Eine Instanz ermöglicht den Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration des Cloud-Service. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen für alle Instanzen des Cloud-Service erwerben, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis oder Auftragsdokument angegeben ist, zum Zugriff und zur Nutzung bereitgestellt werden.

5.2 Einrichtungsgebühren

Anfallende Einrichtungsgebühren (Setup-Gebühren) sind im Auftragsdokument angegeben.

5.3 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

5.4 On-Demand-Gebühren

Die im Auftragsdokument angegebenen On-Demand-Gebühren fallen an, wenn der Kunde die Aktivierung der On-Demand-Komponente anfordert.

6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.

7. Aktivierungssoftware

Dieser Cloud-Service enthält Aktivierungssoftware, die nur in Verbindung mit dem Cloud-Service während der Laufzeit verwendet werden darf.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author unterstützt optionale Dienstprogramme, die Authoring-Funktionalität für Lerninhalte bereitstellen.

Die Dienstprogramme können nur in Verbindung mit dem IBM Cloud-Service uneingeschränkt genutzt werden.

Nach der Prüfung des Berechtigungsnachweises für den IBM Cloud-Service und der Annahme der Lizenzbedingungen werden die Dienstprogramme für IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author dem Kunden elektronisch zugesandt.

8. Kundenreferenz

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass IBM in Werbe- oder Marketingmaterial öffentlich auf den Kunden als Subskribenten der Cloud-Services verweisen darf.