

## IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni podjetje in njegove pooblaščen uporabnike ter prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

### 1. Storitev v oblaku

#### 1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author vključuje funkcijo avtorja, ki omogoča razvoj vsebine za ponovno uporabo v okolju za sodelovanje za več-modalno vročitev; upravlja in znova uporablja vsebino z iskanjem, metapodatke, ki temeljijo na odjemalcu, dinamično sistematično, sledenje objektom in funkcije poročanja; lahko uvozi, označi, sledi in upravlja zunanjo ali podedovano vsebino ter omogoča avtorstvo vsebine za določitev enega vira. Ta storitev v oblaku vključuje pooblastilo za eno produkcijsko spletno mesto in eno neprodukcijsko spletno mesto.

"Neprodukcijsko" pomeni, da lahko naročnik storitev v oblaku uporablja le za interne neprodukcijske dejavnosti, vključno s preizkušanjem, uprizarjanjem, dejavnostmi zagotavljanja kakovosti in/ali razvojem internih uporabljenih dodatkov ali razširitev za storitev v oblaku, ki uporabljajo objavljene aplikacijske programerske vmesnike. Naročnik ni pooblaščen za uporabo nobenega dela storitev v oblaku za katerikoli drug namen, če ne pridobi ustreznih pooblastil za produkcijsko uporabo. Pogodbe o ravni storitev ne veljajo za neprodukcijska mesta.

#### 1.2 Izbirne funkcije za LCMS Premier on Cloud Author (na voljo po začetni uvedbi)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
Zahtevano za naročnike, ki prejemajo e-izobraževanje prek standarda AICC ali vsebino z uporabo API-jev za dostavo. Vsebina je ob dostavi dinamično oblikovana.  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Zagotavlja eno dodatno predlogo, ki vsebuje standarde za programiranje vsebine za podporo posebnih zahtev naročnika.  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Omogoča uporabo ene dodatne datoteke preslikav, s katero je mogoče določene urejene datoteke programa Word ali PowerPoint uvoziti in pretvoriti v izvirno obliko LCMS.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
Zagotavlja dodatni jezikovni paket za jezikovno podporo, ki je večja od osnovnega jezikovnega paketa, zagotovljenega s produktom IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
Naročnika pooblasti za dodatno uprizaritveno spletno mesto, v katerem lahko izvaja notranje preizkušanje ali usposabljanje.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
Naročnika pooblašča za uporabo funkcij, ki pomagajo ustvarjati novo vsebino za e-izobraževanje prek LCMS z malo ali brez formalnega izobraževanja uporabnikov. Naročnik mora imeti pet ali več pooblastil za ponudbo IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, da je upravičen do naročila te storitve v oblaku.

### 2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je skladna z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe IBM-ovih načel glede zaščite podatkov in zasebnosti ne bodo zmanjšale stopnje varnosti storitve v oblaku.

### 3. Pogodba o ravni storitev

IBM za storitev v oblaku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

#### 3.1 Dobropisi za razpoložljivost

Za uveljavljanje zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost storitve v oblaku. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnemkoli diagnosticiranju in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti zahtevek za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek po pogodbi o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za storitev v oblaku na podlagi obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za storitev v oblaku ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje storitev v oblaku, in ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovano ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uveljavil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitev v oblaku v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli. Celotno nadomestilo za posamezni pogodbeni mesec ne sme presežati 10 odstotkov ene dvanajstine (1/12) letnih stroškov za storitve v oblaku.

#### 3.2 Ravni storitve

Razpoložljivost storitve v oblaku v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
93,0 % – 99,2 %	5 %
Manj kot 93 %	10 %

\* Če je naročnik storitev v oblaku pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina izračuna na podlagi takrat veljavne cene za storitev v oblaku, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

### 4. Tehnična podpora

Med obdobjem trajanja naročnine in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je storitev v oblaku na voljo, je tehnična podpora za storitev v oblaku na voljo prek e-pošte in spletnega sistema za poročanje o težavah. Vse izboljšave, posodobitve in drugo gradivo, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo kot del storitve v oblaku in zanje velja ta opis storitve. Tehnična podpora je vključena v ponudbo storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba. Prijavam za podporo se dodeli raven resnosti na podlagi spodnje tabele:

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	<b>Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve:</b> Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 2 ur
2	<b>Velik vpliv na poslovanje:</b> Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 3 ur

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
3	<b>Manjši vpliv na poslovanje:</b> Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na delovanje.	V roku 1 delovnega dne
4	<b>Minimalen vpliv na poslovanje:</b> Poizvedba ali netehnična zahteva	V roku 2 delovnih dni

## 5. Pooblastila in informacije o zaračunavanju

### 5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo na podlagi naslednje metrike zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- a. **Dostop** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Dostop je pravica za uporabo storitve v oblaku. Naročnik mora za uporabo storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, pridobiti eno pooblastilo za dostop.
- b. **Pooblaščen uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Naročnik mora pridobiti ločena, namenska pooblastila za vsakega edinstvenega pooblaščenega uporabnika, ki lahko dostopa do storitve v oblaku na katerikoli posreden ali neposreden način prek kateregakoli sredstva (na primer prek multipleksirnega programa, naprave ali aplikacijskega strežnika). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije število pooblaščenih uporabnikov z dostopom do storitve v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- c. **Upravičeni udeleženec** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve v oblaku. Upravičeni udeleženec je vsak posameznik ali entiteta, ki lahko sodeluje v kateremkoli programu za dobavo storitev, ki ga upravljajo ali mu sledijo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse upravičene udeležence, ki jih upravlja ali jim sledi storitev v oblaku med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu. V okviru te storitve v oblaku je upravičeni udeleženec vsak uporabnik v LCMS.
- d. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za vsak primerek storitve v oblaku, do katerega je mogoče dostopati in ga uporabljati med meritvenim obdobjem, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 5.2 Stroški nastavitve

Stroški nastavitve bodo opredeljeni v transakcijskem dokumentu.

### 5.3 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na osnovi sorazmernega deleža.

### 5.4 Stroški na zahtevo

Stroški možnosti na zahtevo, kot so navedeni v transakcijskem dokumentu, bodo uveljavljeni, če bo naročnik zahteval aktiviranje dela na zahtevo.

## 6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne z dnem, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, opisanih v dokazilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitev v oblaku podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitev v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo storitev v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Po izteku takega 90-dnevnega obdobja bo storitev v oblaku na voljo še do konca koledarskega meseca.

## **7. Podporna programska oprema.**

Ta storitev v oblaku vključuje podporno programsko opremo, ki se sme uporabljati le v povezavi z naročnikovo uporabo storitve v oblaku in le v času trajanja storitve v oblaku.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author lahko podpira izbirne pripomočke, ki zagotavljajo zmožnosti ustvarjanja učne vsebine.

Pripomočki so na voljo za neomejeno uporabo samo z IBM-ovimi storitvami v oblaku.

Za produkt IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author bodo pripomočki naročniku poslani elektronsko, in sicer po preverjanju naročnikovega dokazila o upravičenosti za IBM-ove storitve v oblaku in naročnikovem sprejetju licenčnih pogojev.

## **8. Omembe naročnika**

Naročnik soglaša, da lahko IBM naročnika v oglaševalskih ali tržnih komunikacijah javno imenuje naročnik na storitve v oblaku.