

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

Bu Hizmet Tanımında, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmeti açıklanır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, çok kipli hizmet sağlama için işbirliğine dayalı bir ortamda yeniden kullanılabilir içeriğin geliştirilmesini sağlayan, içeriği arama, istemci tabanlı meta veriler, dinamik sınıflandırma, nesne izleme ve raporlama yetenekleriyle yöneten ve yeniden kullanan, harici veya eski içeriği içe aktarabilen, etiketleyebilen ve yönetebilen ve tek kaynak sağlanması için içerik yazabilen Yazma işlevini içerir. Bu Bulut Hizmeti, bir adet üretim yeri ve bir adet üretim dışı yer yetkisi içerir.

"Üretim Dışı", Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından test etme, üretime hazırlık, kalite güvencesi etkinlikleri ve/veya yayınlanan uygulama programlama arabirimlerini (API'ler) kullanarak Bulut Hizmetine dahili olarak kullanılacak ekler veya uzantılar geliştirme amaçları da dahil olmak üzere yalnızca üretim dışı, dahili etkinlikler için kullanılabilmesi anlamına gelir. Müşteri, Bulut Hizmetinin herhangi bir bölümünü uygun üretim yetkilerini edinmeksizin diğer herhangi bir amaçla kullanma yetkisine sahip değildir. Hizmet Seviyesi Sözleşmeleri üretim dışı yerler için geçerli değildir.

1.2 LCMS Premier on Cloud Author için İsteğe Bağlı Özellikler (ilk uygulama hizmetlerinden sonra sağlanır)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
AICC standardı veya teslimat API'leri kullanan içerik aracılığıyla uzaktan öğrenim hizmeti alan Müşteriler için gereklidir. İçerik, sağlandığı sırada dinamik olarak biçimlendirilir.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- Müşterinin belirli gereksinimlerini desteklemek üzere içeriğin oluşturulmasına ilişkin standartlar içeren ek bir şablon sağlar.
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- Belirli, biçimlendirilmiş bir Word ya da PowerPoint dosyasını yerel bir LCMS biçiminde içe aktarmayı ve dönüştürmeyi sağlayan ek bir işleme dosyası sunar.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author ile birlikte sağlanan temel dil paketinin ötesinde dil desteği için bir ek dil paketi sağlar.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
Müşteriye dahili testler ya da eğitim amaçlarıyla kullanabileceği bir ek üretime hazırlık yeri için yetki sağlar.
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express
Müşterinin, LCMS'yi kullanarak, hiç resmi kullanıcı eğitimi olmaksızın veya az seviyede resmi kullanıcı eğitimiyle yeni uzaktan öğrenim içeriğini oluşturmasına yardımcı olacak işlemlere hak kazanmasını sağlar. Müşterinin bu Bulut Hizmetini sipariş etmeye hak kazanması için, beş veya daha fazla sayıda IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author (Yazar) yetkisine sahip olması gerekir.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, <http://www.ibm.com/cloud/data-security> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarına ilişkin IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Yetki Belgesinde belirtildiği şekilde Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. Hizmet Seviyesi taahhüdü bir garanti değildir. Hizmet Seviyesi yalnızca Müşteriye sağlanır ve yalnızca üretim ortamlarındaki kullanımlar için geçerli olur.

3.1 Kullanılabilirlik Alacakları

Müşteri, Bulut Hizmetinin kullanımını etkileyen bir Olaydan ilk kez haberdar olmasını izleyen yirmi dört (24) saat içinde IBM teknik destek yardım masasına Önem Derecesi 1 olan bir destek bildirim kaydını kaydettirmelidir. Müşteri, her türlü sorun tanılama ve çözümleme sürecinde makul sınırlar içinde IBM'e yardımcı olmalıdır.

Hizmet Seviyesi Sözleşmesinin koşulları karşılanmadığında, sözleşmenin yürürlükte olduğu ayın sona ermesinden itibaren üç iş günü içerisinde bir destek sorun kaydı talebinin gönderilmesi gerekir. Geçerli Hizmet Seviyesi Sözleşmesi talebine ilişkin telafi ücreti, Bulut Hizmetinin sağlanmadığı üretim sistemi işlemleri boyunca geçen süre ("Kapalı Kalma Süresi") esas alınarak Bulut Hizmeti için gelecekte Müşteri tarafından düzenlenecek bir faturaya alacak olarak kaydedilecektir. Kapalı Kalma Süresi, Müşterinin kapalı kalma olayını raporladığı zamandan başlayıp Bulut Hizmetinin yeniden çalışmaya başladığı zamana kadar geçen süre esas alınarak ölçülür ve bu süreye şunlar dahil değildir: planlı ya da önceden duyurulmuş bir bakım için yapılan kesintiler, IBM'in kontrolü dışında ortaya çıkan nedenler, Müşteri ya da üçüncü kişi içeriğinin veya teknolojisinin, tasarımlarının ya da yönergelerinin yarattığı sorunlar, desteklenmeyen sistem yapılandırmaları ve platformları ya da diğer Müşteri hataları ya da Müşteriden kaynaklanan güvenlik sorunları veya Müşterinin güvenlik testleri. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Sözleşmenin Yürürlükte Olduğu her Ay boyunca Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Sözleşmenin yürürlükte olduğu herhangi bir aya ilişkin toplam telafi ücreti, Bulut Hizmetinin yıllık ücretinin on ikide birinin (1/12) yüzde onundan (%10) fazla olmayacaktır.

3.2 Hizmet Seviyeleri

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca Bulut Hizmetinin kullanılabilirliği

Bir sözleşmenin yürürlükte olduğu ay boyunca kullanılabilirlik	Ödemeler (Talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ay için aylık abonelik ücretinin* yüzdesi)
%93,0 – 99,2	%5
%93'ten daha az	%10

* Aylık abonelik ücreti, Bulut Hizmetinin bir IBM Çözüm Ortağından edinilmiş olması durumunda, talebe konu olan sözleşmenin yürürlükte olduğu ayda geçerli olan Bulut Hizmeti güncel liste fiyatına %50 oranında indirim uygulanarak hesaplanır. IBM, geri ödemeyi doğrudan Müşteriye yapacaktır.

Kullanılabilirlik yüzdesel olarak ifade edilir ve aşağıda belirtilen şekilde hesaplanır: sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılır ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu ay içindeki toplam dakika sayısına bölünür.

4. Teknik Destek

Abonelik süresi boyunca ve Bulut Hizmetine erişiminin etkinleştirildiği IBM tarafından Müşteriye bildirildikten sonra, Bulut Hizmeti için teknik destek, e-posta ve bir çevrimiçi sorun bildirim sistemi aracılığıyla Müşteriye sağlanır. Bu tür bir teknik desteğin bir parçası olarak, IBM tarafından sağlanan tüm geliştirmelerin, güncellemelerin ve diğer malzemelerin Bulut Hizmetinin bir parçası olduğu varsayıldığından, bunlar da bu Hizmet Tanımına tabidir. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz. Destek sorun kayıtlarına aşağıdaki tabloya göre önem derecesi atanacaktır:

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik düzeyde iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir arabimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade eder. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirir.	2 saat içinde

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
2	Önemli düzeyde iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya kalır.	3 saat içinde
3	Önemsiz düzeyde iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	1 iş günü içinde
4	Asgari düzeyde iş etkisi: Bir sorgu ya da teknik olmayan bir taleptir.	2 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Erişim** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Erişim, Bulut Hizmetini kullanma hakkıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetini kullanmak için tek bir Erişim yetkisi edinmelidir.
- Yetkili Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Müşteri, herhangi bir yöntemle, doğrudan ya da dolaylı herhangi bir şekilde (örneğin: bir çoklama programı, aygıt ya da uygulama sunucusu aracılığıyla) Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş her özgün Yetkili Kullanıcı için ayrı, özel olarak tahsis edilmiş yetkiler edinmelidir. Müşteri, Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetine erişim yetkisi verilmiş Yetkili Kullanıcı sayısını kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmiş olmalıdır.
- Hak Kazanan Katılımcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet teslimatı programına katılmaya hak kazanan her özel ya da tüzel kişi bir Hak Kazanan Katılımcıdır. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen tüm Hak Kazanan Katılımcıları kapsamaya yetecek sayıda yetki edinmelidir. Bu Bulut Hizmeti için, bir Hak Kazanan Katılımcı LCMS içindeki herhangi bir kullanıcıdır.
- Eşgörünüm** - Bulut Hizmetinin edinilebileceği bir ölçü birimidir. Bir Eşgörünüm, Bulut Hizmetinin belirli bir yapılandırmasına erişimdir. Müşteri, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca erişime ve kullanıma açılan her Bulut Hizmeti Eşgörünümü için yeterli sayıda yetki edinmelidir.

5.2 Kurulum Ücretleri

Kurulum ücretleri, İşlem Belgesinde belirtilecektir.

5.3 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5.4 İsteğe Bağlı Olarak Sunulan Hizmet Ücretleri

İsteğe Bağlı ücretler, İşlem Belgesinde belirtildiği şekilde, Müşteri tarafından İsteğe Bağlı parçanın etkinleştirilmesi talep edildiğinde geçerli olacaktır.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirimini gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına

göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.

7. Etkinleştirme Yazılımı

Bu Bulut Hizmeti, yalnızca Bulut Hizmetinin süresi boyunca ve Müşterinin Bulut Hizmetini kullanımı ile bağlantılı olarak kullanılacak olan etkinleştirme yazılımları içerir.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author, eğitim içeriği için oluşturma yetenekleri sağlayan isteğe bağlı yardımcı araçları destekleyebilir.

Yardımcı araçlar, yalnızca IBM Bulut Hizmeti kapsamında olmak üzere sınırsız olarak kullanılabilir.

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author için, yardımcı araçlar Müşterinin IBM Bulut Hizmeti Yetki Belgesi doğrulandıktan ve lisans koşulları Müşteri tarafından kabul edildikten sonra Müşteriye elektronik olarak gönderilecektir.

8. Müşteri Referansı

Müşteri, IBM'in bir basın veya pazarlama iletişimde Müşteriyi Bulut Hizmetlerinin bir abonesi olarak kamuya açık bir şekilde referans verebileceğini kabul eder.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyla):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: