

IBM Kenexa Learn

使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應方案條款（「SaaS 特定供應方案條款」）及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款（「一般條款」）的文件構成，該文件可於下列 URL 取得：

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。互有牴觸者，前項 SaaS 特定供應方案條款較一般條款優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS，即表示「客戶」同意本使用條款。

1. IBM SaaS

前項 SaaS 特定供應方案條款涵蓋下列 IBM SaaS 供應方案：

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud（他國語言版）
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
- IBM Kenexa LMS on Cloud（他國語言版）
- IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
- IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
- IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report
- IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」中指定之下列計費度量而銷售：

- a. 「存取權」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。一份「存取權」係指使用 IBM SaaS 的權限。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得單一「存取權」的授權，才能使用 IBM SaaS。
- b. 「授權使用者」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多程式、裝置或應用程式伺服器）存取 IBM SaaS 的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數量的授權。
- c. 「合格參與者」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「個人」或「實體」是取得由 IBM SaaS 管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者，即為「合格參與者」。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋於 IBM SaaS 內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權。
- d. 「實例」是取得 IBM SaaS 所需的一種計量單位。「實例」是對 IBM SaaS 特定配置的存取權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權。

3. 計費及請款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

3.1 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。

3.2 隨需應變

「隨需應變」選項之發票將於「客戶」訂購之該月，依「交易文件」規定之費率開立。

3.3 超額使用

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定開立發票給「客戶」。

4. 期限及展延選項

4.1 期限

IBM SaaS 之期限，自 IBM 通知「客戶」其可存取「交易文件」所載該等若干 IBM SaaS 部分之當日起算。「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」應明訂前項期限之確實起始日期與結束日期，以及期限展延之方式及展延與否。「客戶」與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期限內「客戶」對 IBM SaaS 之使用層級。IBM 將於「交易文件」中明訂前項提高之使用層級。

4.2 IBM SaaS 展延選項

「客戶」之權利證明書應依下列其中一種方式指定期限，以明訂 IBM SaaS 是否於期限結束時為期限之展延：

4.2.1 自動展延

若「客戶」之「交易文件」載明「客戶」採自動展延之方式，「客戶」得於「交易文件」所載期限到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之 IBM SaaS 期限。若 IBM 或 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期限將自動展延一年之期限，或展延同於權利證明書所訂原始期限之期間。

4.2.2 持續計費

若交易文件載明「客戶」係採持續計費之方式，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續計費之方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以計費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續計費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前向 IBM 或 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其 IBM SaaS。於「客戶」之前項存取權取消時，「客戶」應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

4.2.3 必須之展延

若交易文件載明「客戶」之展延類型為「終止」，則將於期限結束時終止 IBM SaaS，並撤銷「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」必須向其業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期限。

5. 技術支援

「訂用期間」會提供 IBM SaaS 供應方案及「啟用軟體」之基本客戶支援。所提供之技術及客戶支援詳載於下列網站：

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportlrn.html>

6. IBM SaaS 供應方案附加條款

6.1 安全港認證

IBM 遵照由美國商務部所規定有關如何蒐集、使用及保留從歐盟蒐集到的資訊之「美國與歐盟安全港架構」。如需「安全港」或存取 IBM 認證聲明的相關資訊，請造訪下列網址：

<http://www.export.gov/safeharbor/>。

6.2 合乎規範之資料權限

縱使本合約另有相反規定，IBM 得保留及使用「客戶」依本使用條款提供予 IBM 之採用聚集、匿名格式之「客戶」內容（亦即，藉此防止「客戶」被識別為機密資訊之來源，並移除可供識別個別員工及/或應徵者之個人識別資訊），惟僅限將其用於合乎規範之研究、分析及提報等用途。本節之規定，於交易終止或到期後繼續有效。

6.3 客戶資料之歸還或移除

「客戶」於本「使用條款」或本「合約」終止後提出書面要求者，IBM 應刪除一切提供予 IBM SaaS 之「個人資料」或將其歸還「客戶」，惟該項刪除或歸還受 IBM 之備份及保留原則拘束。

6.4 資料收集

「客戶」同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。於適用法律有其規定時，「客戶」應事先通知前項使用者，並取得其同意，始得為前項行為。

附錄 A

IBM Kenexa Learn on Cloud 係一種可供「客戶」開發、提供及追蹤學習內容之平台。「客戶」可訂購下列三項 IBM Kenexa Learn on Cloud 產品之一，或其任何組合：

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LMS on Cloud
- IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 內含「編寫」功能，用以開發多重模組遞送協同環境中之可重複使用內容、使用搜尋、用戶端型 meta 資料、動態分類架構、物件追蹤及報告功能以管理及重複使用內容；可對外部或舊式內容進行匯入、標記、追蹤及管理；並可編寫單一來源之內容。

2. LCMS Premier on Cloud Author 之選用可訂購特性

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery

可使用 AICC 標準或其他支援方法，直接從 LCMS 遞送線上學習。遞送時會將內容動態格式化，以符合觀眾/聽眾及遞送內容時所用媒體之需求。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud (他國語言版)

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud 係以英文提供。除所提供之語言(英文)外，此特性亦提供其他功能語言套件。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report

提供隨附標準支援報告以外之其他報告。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion

提供其他對映檔案，以匯入指定之格式化 Word 或 PowerPoint 檔案。

3. IBM Kenexa LMS on Cloud

一種可配置之「學習管理系統」，用於管理、記載、追蹤、報告及遞送課程，以支援教室、線上及行動式學習。藉由安全環境中社交軟體功能之使用及整合，支援同事間之學習或由專家提供之學習。

4. LMS on Cloud 之選用可訂購特性

IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization

可從「客戶」之 HR 資訊系統，將 LMS 使用者同步化。

IBM Kenexa LMS in Cloud (他國語言版)

IBM Kenexa LMS on Cloud 係以英文提供。除所提供之語言(英文)外，此特性亦提供其他功能語言套件。

IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

可將歷程資料匯入 LMS。歷程資料應以 Excel 試算表提供。

IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support

使用 LDAP 通訊協定，將 LMS 與第三人目錄伺服器整合。

IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

提供隨附標準支援報告以外之其他報告。

IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration

可讓 LMS 連接至 eCommerce。

5. **IBM Kenexa Hot Lava Mobile on Cloud**

一種行動式學習解決方案，用以開發、遞送及分析各種與獨立式裝置之行動式內容使用情形，以符合各種通訊、行動式學習及績效實務練習。內含用以開發一次內容，並將其部署至行動式裝置及平板電腦之功能。

附錄 B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務等級協定（SERVICE LEVEL AGREEMENT，簡稱 "SLA"）。將適用的此 SLA 是 貴客戶開始或更新訂用時的最新版本之條款。 貴客戶瞭解本 SLA 不構成對 貴客戶提供保證。

1. 定義

- a. 「授權聯絡人」表示 貴客戶已指定給 IBM，有權根據此 SLA 提交「索賠請求」的個人。
- b. 「可用度折抵」表示 IBM 將針對已驗證之「索賠請求」所提供的賠償。「可用度折抵」將針對 貴客戶未來訂用「服務」之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- c. 「索賠請求」係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務等級」，而根據此 SLA 向 IBM 提交的索賠。
- d. 「合約月份」係指「服務」實施期間的每個完整月份，自當月第一天的上午 00:00（美國東部時間）起算，直到當月最後一天的下午 11:59（美國東部時間）為止。
- e. 「客戶」係指直接向 IBM 訂用「服務」的實體，且未違反履行其與 IBM 訂定的「服務」合約之重要義務（含付款義務）。
- f. 「停機時間」係指處理「服務」的正式作業系統已停止的時段，而且所有 貴客戶的使用者無法使用他們有適當許可權的「服務」的全部功能。「關閉時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
 - (1) 計劃的系統關閉時間。
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路停電等等）。
 - (3) 「客戶」或第三人應用程式、設備或資料發生問題。
 - (4) 因「客戶」或第三人的行為或疏忽（包括任何人藉由 貴客戶的密碼或設備存取「服務」）所致。
 - (5) 無法遵守存取服務所需的系統配置及支援平台。
- g. 「事件」係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合「服務等級」。
- h. 「計劃的系統關閉時間」表示基於維修目的而排定的「服務」停止時間。
- i. 「服務」係指本 SLA 所適用之 IBM Kenexa 服務。本 SLA 會個別地而非以組合方式適用至每一個「服務」。
- j. 「服務等級」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務等級。

2. 可用度折抵

- a. 為了提出合格的「索賠請求」， 貴客戶必須依 IBM 對「嚴重性層次 1」的問題支援程序，就所適用之「服務」，於 IBM 客戶支援中心服務台登錄各事件之支援問題單 (support ticket)。您必須提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「嚴重性 1」支援問題單 (support ticket) 所需的程度，適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。 貴客戶應在開始得知「事件」已影響 貴客戶使用「服務」之 24 小時內登錄此類問題單。
- b. 在以「索賠請求」為主旨的「合約月份」結束之後， 貴客戶的「授權聯絡人」應於三 (3) 個營業日內提交「可用度折抵」的「索賠請求」。
- c. 貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「索賠請求」的合理詳細資料，包括但不限於所有相關「事件」的詳細說明，以及未符合的「服務等級」。
- d. IBM 將測量並在內部報告每一個「合約月份」期間的結合「關閉時間」總計。對於每一個有效的「索賠請求」，IBM 將根據每一個「合約月份」期間的結合「關閉時間」總計，套用最高適用的「可用度折抵」。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度折抵」。

- e. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度折抵」以 貴客戶取得「服務」而支付給 IBM 之服務年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為折抵上限。
- f. IBM 將使用其合理的判斷，根據 IBM 記錄中的可用資訊來驗證「索賠請求」，如果此資訊與 貴客戶記錄中的資料發生衝突，將優先適用 IBM 記錄中的資訊。
- g. 根據此 SLA 提供給 貴客戶的可用度折抵是與任何索賠請求有關的唯一且獨有賠償。

3. 服務等級 - 「合約月份」期間的服務可用度

達成的服務等級 (在「合約月份」期間)	可用度折抵 (以「索賠請求」為主旨之「合約月份」的「每月服務發票」百分比)
93.0% – 99.2%	5%
小於 93%	10%

「已達成服務等級」百分比計算方式如下：(a)「合約月份」中的總分鐘數（扣除「計劃中的系統關閉時間」的分鐘數）減去 (b)「合約月份」中非排定「關閉時間」的總分鐘數，除以 (c)「合約月份」的總分鐘數（扣除「計劃的系統關閉時間」的分鐘數），其產生的分數以百分比表示。

4. 除外條款

此 SLA 只適用於「IBM 客戶」。此 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括但不限於測試、暫置、災難回復或問與答。
- 由「IBM 客戶」的使用者、來賓、參與者及允許的「服務」受邀者所提出的索賠請求。
- 如果 貴客戶已違反任何根據「使用條款」、「可接受的使用原則」或 貴客戶「服務」合約的實質義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。