

IBM Kenexa Learn

使用条款 (“ToU”) 由 IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 的产品服务条款 (“特定于 SaaS 的产品服务条款”) 以及标题为“IBM 使用条款 - 通用条款 (“通用条款”)”组成, 可通过以下 URL 获得:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。如果发生冲突, 那么这些“特定于 SaaS 的产品服务条款”优先于“通用条款”。订购、访问或使用 IBM SaaS, 即表示客户接受此 ToU。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品受这些“特定于 SaaS 的产品条款”的管辖:

- 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 Additional Report
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 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 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. 收费计量

IBM SaaS 根据“交易文档”中指定的以下费用标准之一出售:

- a. “访问权”是获取 IBM SaaS 所使用的一种计量单位。访问权是使用 IBM SaaS 的权限。客户必须获取单独的访问权利才能在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间使用 IBM SaaS。
- b. “授权用户”是获取 IBM SaaS 所使用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权限, 使其能够以任何方式, 通过任何途径直接或间接地 (例如: 通过多路复用程序、设备或应用程序服务器) 访问 IBM SaaS。客户必须获取足够的权利, 以便涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 IBM SaaS 的授权用户的数目。
- c. “符合条件的参与者”是获取 IBM SaaS 所使用的一种计量单位。每个符合条件参与 IBM SaaS 所管理或跟踪的任何服务交付计划的个人或实体都称为一个“符合条件的参与者”。必须在“客户权利证明”(PoE) 或“交易文档”中所规定的评估期间, 获得足够的权利以涵盖在 IBM SaaS 内进行管理或跟踪的所有符合条件的参与者。
- d. “实例”是获取 IBM SaaS 所使用的一种计量单位。实例是对 IBM SaaS 特定配置访问。必须针对客户权利证明 (PoE) 或交易文档中指定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例获取足够的权利。

3. 费用和计费

IBM SaaS 的应付金额在“交易文档”中进行说明。

3.1 安装

在交易文档中指定安装费用。

3.2 按需应变

在客户订购按需应变选项的月份内, 将按照交易文档中规定的费率对按需应变选项开票。

3.3 盘盈

如果评估期间客户对 IBM SaaS 的实际使用超出了 PoE 所声明的权利，那么将按照交易文档中的规定向客户开具盘盈账单。

4. 期限和续约选项

4.1 期限

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问交易文档中描述的 IBM SaaS 部分之日开始。PoE 或交易文档将确认期限开始和结束的准确日期，以及期限的续约方式或者是否续约。在期限内，允许客户联系 IBM 或 IBM 业务合作伙伴来提高客户对 IBM SaaS 的使用级别。IBM 将在交易文档中确认提高的使用级别。

4.2 IBM SaaS 期限续约选项

客户 PoE 通过将期限指定为以下一项，规定 IBM SaaS 在期限结束时是否续约：

4.2.1 自动续约

如果客户的交易文档规定客户续约自动进行，那么客户可以在交易文档中所规定期限的到期日期前至少 90 天，以书面请求方式终止到期的 IBM SaaS。如果 IBM 或 IBM 业务合作伙伴在到期日期前未收到此类终止通知，那么到期期限将按照 PoE 中的规定自动续约 1 年或与原始期限相同。

4.2.2 持续计费

当交易文档记录客户计费连续进行时，客户将能够继续访问 IBM SaaS，并且将在持续计费基础上对 IBM SaaS 的使用开具账单。要终止使用 IBM SaaS 并停止持续计费过程，客户必须提前 90 天向 IBM 或 IBM 业务合作伙伴提供请求取消其 IBM SaaS 的书面通知。在取消客户访问之后，将在取消生效月份就未偿付的访问费用向客户开具账单。

4.2.3 需要续约

当交易文档记录客户续约类型为“终止”时，IBM SaaS 将在期限结束时终止，并且将除去客户对 IBM SaaS 的访问。要在结束日期之后继续使用 IBM SaaS，客户需要通过客户的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴下订单，以购买新的预订期限。

5. 技术支持

在预订周期内，为 IBM SaaS 产品服务和支持软件提供基本客户支持（如适用）。以下站点详述了可用的技术和客户支持：

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

6. IBM SaaS 产品附加条款

6.1 安全港证书

IBM 遵守美国商务部制订的关于收集、使用和保留从欧盟收集的信息的美国-欧盟安全港框架。有关“安全港协议”的更多信息，或者要访问 IBM 的认证声明，请访问：<http://www.export.gov/safeharbor/>。

6.2 标准数据权利

无论是否存在任何相反的规定，仅出于标准研究、分析和报告目的，IBM 可保留并使用依据此 ToU 以匿名汇总格式提供给 IBM 的客户内容（即，这样就无法将客户标识为保密信息的来源，并且会除去可识别单个员工和/或申请者的个人可标识信息）。本部分中的规定在交易终止或到期后仍有效。

6.3 归还或删除客户数据

根据客户的书面请求，在 ToU 或协议终止或到期后，根据备份和保留时间策略，IBM 将删除或向客户归还提供给 IBM SaaS 的所有个人数据。

6.4 数据收集

客户同意 IBM 可以依照 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 中所述，使用 cookie 和跟踪技术在收集使用统计信息及其他信息过程中收集个人可标识信息，这些信息旨在帮助改进用户体验和/或定制与用户的交互。如果适用法律要求，客户已通知用户并获得其同意以执行上述所有事项。

附录 A

IBM Kenexa Learn on Cloud 是一个支持客户开发、提供和跟踪学习内容的平台。客户可订购以下列出的三个 IBM Kenexa Learn on Cloud 产品中的任意一个或任意组合：

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

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 和 IBM Kenexa LMS on Cloud 产品需要初始实施服务，这些服务将根据单独的工作说明书 (SOW) 执行。

以下描述了 Hot Lava Mobile on Cloud 的初始实施服务。

1. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 包含编写功能，支持在协作环境中开发可复用的内容以提供多种方式的交付；通过搜索、基于客户的元数据、动态分类、对象跟踪和报告功能管理和复用内容；可导入、标记、跟踪和管理外部或已有内容；并且可以编写针对单一来源的内容。

1.1 可订购的可选 LCMS Premier on Cloud Author 功能部件（在初始实施服务后可用）

- a. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Dynamic Delivery
允许使用 AICC 标准或其他受支持的方法直接通过 LCMS 交付电子学习内容。在交付时动态地对内容应用格式，从而满足受众以及交付所用媒介的需求。
- b. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Report
提供包含的标准受支持报告之外的其他报告。报告限于标准数据库中包含的数据，并且不包含对标准数据库的任何修改。
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
提供一个额外的模板，其中包含用于编写支持特定客户需求的内容的标准。
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
提供一个额外的映射文件，支持导入指定格式的 Word 或 PowerPoint 文件以及将其转换为本机 LCMS 格式。

2. IBM Kenexa LMS on Cloud

可配置的学习管理系统，用于管理、记录、跟踪、报告和交付课程，支持课堂、在线和移动学习。通过在安全环境中使用和集成社交软件功能，支持与同事和专家一起学习以及向他们学习。

2.1 可订购的可选 LMS on Cloud 功能部件（在初始实施服务后可用）

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
使客户能够通过当前 HR 信息系统同步 LMS 用户。IBM 将提供用户导入格式。客户负责以指定的格式提供用户导入。
最多提供 8 小时远程咨询服务，以支持此功能部件的安装、配置和数据验证。无论是否使用所有服务小时数，这些服务将在自购买之日起 90 天后到期。
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
支持将历史培训数据导入 LMS。IBM 将提供历史数据导入格式。客户负责使用 Excel 电子表格以指定的格式提供历史数据导入。最多提供 8 小时远程咨询服务，以支持此功能部件的安装、配置和数据验证。无论是否使用所有服务小时数，这些服务将在自购买之日起 90 天后到期。
- c. IBM Kenexa LMS on Cloud LDAP Support
使用 LDAP 协议集成 LMS 和第三方目录服务器。
- d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

提供包含的标准受支持报告之外的其他报告。报告限于标准数据库中包含的数据，并且不包含对标准数据库的任何修改。

e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**

支持 LMS 与电子商务连接。

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

一种移动学习解决方案，可开发、交付和分析所用的各种独立于设备的移动内容，满足各种交流、移动学习和绩效支持场景。仅需开发一次内容，就可部署至移动设备和平板电脑。

Standard Hot Lava Mobile 实施包括以下功能部件的远程配置与设置：

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* 组件，用于编写要通过移动设备提供的内容；以及
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine*，用于发布移动内容，编辑用户访问许可权以及跟踪移动内容交付。

附录 B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM 根据以下条款向其客户提供本 SLA。本 SLA 是在您订购开始时或续约时适用的最新版本。您了解此 SLA 并不构成对您的保证。

1. 定义

- a. “授权联系人”表示您向 IBM 指定的授权其根据本 SLA 提出索赔的个人。
- b. “可用性积分”表示 IBM 针对经验证的索赔将提供的补救措施。“可用性积分”将以针对该服务的将来订购费用的发票的贷记金额或折扣形式应用。
- c. “索赔”表示由您的授权联系人根据本 SLA 向 IBM 提交的索赔，其内容为在约定的月份内未达到约定的服务级别。
- d. “约定的月份”表示在该服务期间的每个完整的月份，度量方式为从美国东部时间当月第一天凌晨 12:00 起至当月最后一天晚上 11:59 止。
- e. “客户”表示直接从 IBM 预订该服务的实体，根据其于 IBM 就该服务达成的协议，不存在未履行任何主要义务的情形，包括付款义务。
- f. “停机时间”表示该服务的生产系统处理停止，并且您的所有用户均无法使用具有相应许可权的服务的所有方面的时间段。停机时间不包含服务由于以下原因而不可用的时间段：
 - (1) 计划内系统停机时间。
 - (2) 超出 IBM 控制范围的事件或原因（例如，自然灾害和因特网中断等）。
 - (3) 由于客户或第三方应用程序、设备或数据而导致的问题。
 - (4) 客户或第三方的行为或疏忽（包括通过使用您的密码或设备获取对服务的访问权的任何人）。
 - (5) 未能满足访问该服务所需的系统配置及未使用受支持的平台。
- g. “事件”表示导致无法满足服务级别的某种或某一系列同时发生的状况。
- h. “计划内的系统停机时间”表示出于系统维护目的而安排的服务中断。
- i. “服务”表示该 SLA 适用的 IBM Kenexa 服务。该 SLA 分别适用于各单项服务，而非各服务组合。
- j. “服务级别”表示以下所述标准，IBM 根据此标准来衡量其在本 SLA 中所提供服务的级别。

2. 可用性积分

- a. 为获取提出索赔的资格，您必须根据 IBM 报告严重性 1 支持问题的程序，针对适用的服务通过 IBM 客户支持帮助台对各项事件记录支持凭单。您必须提供有关该事件的所有必要的详细信息，并在合理范围内根据严重性 1 支持凭单的要求帮助 IBM 诊断并解决该事件。此类凭单必须在您首次发现事件影响您使用服务的 24 小时内予以记录。
- b. 您的授权联系人必须在受索赔的“约定的月份”结束后的三 (3) 个工作日内针对“可用性积分”提交“索赔”。
- c. 您的授权联系人必须就该“索赔”向 IBM 提供所有合理的详细信息，包括但不限于对所有相关事件的详细描述，以及声明未达成的服务级别。
- d. IBM 将在内部计算并报告每个“约定的月份”期间的停机时间总和。对于每一项有效的索赔，IBM 将基于每个“约定的月份”期间的停机时间总和和应用适用的最高“可用性积分”。对于同一个“约定的月份”内相同事件的多次“可用性积分”，IBM 将不承担责任。
- e. 针对任何“约定的月份”奖励的“可用性积分”总分，在任何情况下均不应超过您向 IBM 支付的年度服务费用十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%)。
- f. IBM 将基于 IBM 记录中可用的信息，使用其合理的判断来对索赔加以验证，如果与您记录中的数据存在冲突，那么将以 IBM 记录中的信息为准。

g. 根据本 SLA 向您提供的“可用性积分”是您针对任何索赔唯一且全部的补救措施。

3. 服务级别

约定的月份内的服务可用性

实现的服务级别 (在“约定的月份”期间)	可用性积分 (受索赔的“约定的月份”的每月服务发票的百分比)
93.0% - 99.2%	5%
低于 93%	10%

“已达成的服务级别”百分比的计算方法为：(a)“约定的月份”内的总分钟数（减去计划的系统停机时间分钟数）减去 (b)“约定的月份”内非计划停机时间的总分钟数，再除以 (c) “约定的月份”内的总分钟数（减去计划的系统停机时间分钟数），并以百分比形式表示所得的分数。

4. 除外条款

该 SLA 仅适用于 IBM 客户。该 SLA 不适用于：

- 测试版和试用版服务。
- 非生产环境，包括但不限于测试、登台、灾难恢复或质量保证。
- 由 IBM 客户的用户、访客、参与者以及服务的获准受邀者提出的索赔。
- 如果您违反使用条款、“可接受使用策略”或您的服务合同下的任何主要义务，包括但不限于违反任何付款义务。