

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而適用於下列 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 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. 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」數目的授權。
- 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。一「實例」是對一 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. 計費及付款

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. 期間及續約選項

4.1 期間

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與終止日，以及續約之方式及續約與否。「客戶」與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內「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 續約選項

「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續約：

4.2.1 自動續約

若「客戶」之「交易文件」載明「客戶」採自動續約之方式，「客戶」得於「交易文件」所載期間到期日前九十日內，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，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於權利證明書所訂原始期間。

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 必須之續約

若交易文件載明「客戶」之續約類型為「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，以購買新訂用期間。

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。所提供之技術支援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 將刪除一切提供予 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 資料蒐集

「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。「客戶」應依適用法律之規定，於事先通知前項使用者，並取得其同意後，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

起始實作服務係 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 及 IBM Kenexa LMS on Cloud 產品所需之服務，並依個別「工作說明書」(SOW) 之規定處理。

以下說明 Hot Lava Mobile on Cloud 之起始實作服務。

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。

1.1 LCMS Premier on Cloud Author 之選用可訂購特性（於進行起始實作服務後提供）

- a. 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，以符合受眾及遞送內容時所用媒體之需求。
- b. 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。前項報告以標準資料庫所含資料為限，不包含標準資料庫之修改。
- c. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
提供一個其他範本，該範本內含用以支援特定「客戶」需求之內容編寫標準。
- d. IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
提供一個其他對映檔，用於將特定格式之 Word 或 PowerPoint 檔案匯入及轉換成原生 LCMS 格式。

2. 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。

2.1 LMS on Cloud 之選用可訂購特性（於進行起始實作服務後提供）

- a. IBM Kenexa LMS on Cloud Human Resource Synchronization
可供「客戶」從其目前 HR 資訊系統，將 LMS 使用者同步化。IBM 將提供使用者匯入格式。「客戶」應負責提供指定格式之使用者匯入。
提供最多 8 小時遠端諮詢服務，以支援此特性之安裝、配置及資料驗證。不論是否用完所有時數，前項服務將於購買後的 90 天到期失效。
- b. IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import
可將歷程訓練資料匯入 LMS。IBM 將提供歷程資料匯入格式。「客戶」應負責使用 Excel 試算表提供指定格式之歷程資料匯入。提供最多 8 小時遠端諮詢服務，以支援此特性之安裝、配置及資料驗證。不論是否用完所有時數，前項服務將於購買後的 90 天到期失效。
- c. 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。
- d. 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。前項報告以標準資料庫所含資料為限，不包含標準資料庫之修改。

- e. **IBM Kenexa LMS on Cloud eCommerce Integration**
可讓 LMS 連接至 eCommerce。

3. **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。

Standard Hot Lava Mobile 實作包括下列特性之遠端配置及設定：

- *IBM Kenexa Builder for Microsoft PowerPoint* 元件，可用於遞送行動式裝置上之編寫內容。
- *Hot Lava Mobile Delivery Engine*，可用於發佈行動式內容、編輯使用者存取權及追蹤行動式內容之遞送。

附錄 B

IBM Kenexa Learn on Cloud

IBM 依以下條款提供「客戶」本服務水準協定（SERVICE LEVEL AGREEMENT，簡稱 "SLA"）。本 SLA 係 貴客戶開始訂用或更新訂用時適用的最新版本。 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「請求」的個人。
- b. 「可用度扣抵」係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」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. 「請求」(Claim) 係指 貴客戶的「授權聯絡人」由於「合約月份」期間未符合「服務水準」，而根據此 SLA 向 IBM 提交的請求。
- 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之「服務」的全部功能。「停機時間」並不包括由於下列情況而無法使用的時段：
 - (1) 計劃的系統停機時間。
 - (2) 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷等等）。
 - (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) 未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「服務水準」。
- h. 「計劃的系統停機時間」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. 「服務水準」係指如下所述之標準，IBM 依照該標準，來計算其在本 SLA 中所提供的服務水準。

2. 可用度扣抵

- a. 為了有資格提交「請求」， 貴客戶必須已根據報告「嚴重性層次 1」支援問題的 IBM 程序，針對適用「服務」，利用 IBM 客戶支援中心服務台記載每一個「事件」的支援問題單。 貴客戶應提供有關「事件」的所有必要詳細資訊，並以「嚴重性層次 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「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「可用度扣抵」的「請求」。
- c. 貴客戶的「授權聯絡人」應提供給 IBM 所有關於「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「服務水準」。
- d. IBM 將測量並在內部報告每一個「合約月份」期間的結合「停機時間」總計。對於每一個有效的「請求」，IBM 將根據每一個「合約月份」期間的結合「停機時間」總計，套用最高適用的「可用度扣抵」。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。

- e. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，IBM 所提供之「可用度扣抵」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「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 貴客戶的可用度扣抵是與任何請求有關的唯一且獨有之補救辦法。

3. 服務水準

合約月份期間的服務可用性

達成的服務水準 (在「合約月份」期間)	可用度扣抵 (以「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%

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

4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 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」合約的重要義務的話，即包括但不受限於違反任何付款義務。