

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

本“使用条款”（以下简称“ToU”）由“IBM 使用条款 - 特定于 SaaS 服务产品的条款”（以下简称“特定于 SaaS 服务产品的条款”）和标题为“IBM 使用条款 - 常规条款”（以下简称“常规条款”，可通过 URL：www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/ 获得）的文件构成。

如果上述条款存在冲突，则“特定于 SaaS 的服务产品条款”优先于“常规条款”。客户订购、访问或使用 IBM SaaS，即表示同意本 ToU。

本 ToU 由适用的“IBM Passport Advantage 国际协议”、“IBM Passport Advantage Express 国际协议”或“针对所选的 IBM SaaS 产品的 IBM 国际协议”（“协议”）约束，这些协议与此 ToU 构成完整的协议。

1. IBM SaaS

以下 IBM SaaS 服务产品遵循“特定于 SaaS 服务产品的条款”：

- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author
- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express

2. 收费标准

IBM SaaS 根据交易文档中指定的以下收费标准之一出售：

- 访问权** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。“访问权”即使用 IBM SaaS 的权利。客户必须获取单独的访问权利才能在客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所规定的评估期间使用 IBM SaaS。
- 授权用户** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，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涵盖客户的 PoE 或交易文档中所规定的评估期间获得 IBM SaaS 访问权的“授权用户”数量。
- 合格参与者** - 获取 IBM SaaS 时所采用的一种计量单位。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“合格参与者”。客户必须获得足够的权利，以便涵盖在客户的 PoE 或交易文档中所规定的评估期间，在 IBM SaaS 内管理或跟踪的所有合格参与者。对于此 IBM SaaS，“合格参与者”是指 LCMS 中的任何用户。
- 实例** 是获得 IBM SaaS 时所使用的一种计量单位。一个实例是指对 IBM SaaS 一项具体配置的访问权。客户必须获取足够的权利以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所规定的评估期间可访问和使用的每个 IBM SaaS 实例。

3. 费用和账单

IBM SaaS 的应付金额在交易文档中规定。

3.1 设置费用

在交易文档中指定设置费用。

3.2 按需应变费用

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具发票。

4. 期限和续约选项

IBM SaaS 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 IBM SaaS 之日算起。PoE 将指定 IBM SaaS 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 IBM SaaS 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，IBM SaaS 将以月为单位继续有效。IBM SaaS 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

5. 技术支持

在订购周期内，以及在 IBM 通知客户可以访问 IBM SaaS 之后，将通过电子邮件和在线问题报告系统提供 IBM SaaS 技术支持。IBM 在任何此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 IBM SaaS 的一部分，因此受到本 ToU 的约束。技术支持随附于 IBM SaaS，不作为独立产品提供。将根据下表为支持凭单指定严重性级别：

严重性	严重性定义	支持期间的响应时间目标
1	关键业务影响/服务停止： 业务关键功能无法运行或关键接口已故障。这通常适用于生产环境，并且表示无法访问服务对运营产生重大影响。这一情况需要立刻解决。	2 个小时之内
2	严重业务影响： 服务特性或服务功能在使用中受到严重限制，或者客户可能错过业务截止期限。	3 个小时之内
3	轻微业务影响： 表明服务或功能还可使用，不会对运营产生关键影响。	1 个工作日内
4	最小业务影响： 咨询或非技术请求。	在 2 个工作日之内

附录 A

1. IBM SaaS 描述

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。此 IBM SaaS 包括针对一个生产站点以及一个非生产站点的权利。

“非生产”指 IBM SaaS 仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、登台、质量评估活动和/或使用已发布的应用程序编程接口开发内部使用的 IBM SaaS 插件或扩展。在没有获取相应生产环境权利的情况下，未授权客户将 IBM SaaS 的任何部分用于任何其他用途。本 SLA 不适用于非生产站点。

2. LCMS Premier on Cloud Author 的可选/附加功能部件（在初始实施服务后可用）

- **IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud**
要求客户接受通过 AICC 标准或使用交付 API 的内容提供的电子教学。在交付时动态地对内容应用格式。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template**
提供一个额外的模板，其中包含用于支持特定客户需求的内容编写标准。
- **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。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language**
针对 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 随附的基本语言包之外的语言支持，提供额外的语言包。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site**
授予客户额外的登台站点权利，以用于内部测试或培训目的。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express**
授权客户使用各项功能，帮助利用 LCMS 生成新的电子教学内容，而需要很少或无需正式用户培训。客户需要具有五个或更多 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 权利，才有资格订购此 IBM SaaS。

附录 B

IBM 按照 PoE 中的规定为 IBM SaaS 提供以下可用性服务级别协议 (SLA)：本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

1. 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 IBM SaaS 可用性的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的三个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效的 SLA 索赔的赔偿将基于 IBM SaaS 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 IBM SaaS 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 IBM SaaS 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 IBM SaaS 适用最高的赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 IBM SaaS 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

2. 服务级别

约定月份内的 IBM SaaS 可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
93.0 - 99.2%	5%
低于 93%	10%

* 如果 IBM SaaS 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 IBM SaaS 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性以百分比表示，计算如下：一个合同月中的总分钟数减合同月总停机时间，除以该合同月的总分钟数。