

## IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 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/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」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。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- 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. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- a. 「存取權」- 是獲得 IBM SaaS 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」- 是獲得 IBM SaaS 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: 透過多工程式、裝置或應用程式伺服器) 存取 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「權利證明書」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」數目的授權數。
- c. 「合格參與者」- 是獲得 IBM SaaS 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」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」的授權數。就本 IBM SaaS, 「合格參與者」係指 LCMS 中之任何使用者。
- d. 「實例」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「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」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數。

### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

#### 3.1 設定費

設定費將明訂於「交易文件」中。

#### 3.2 隨需應變費用

「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。

#### 4. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 IBM SaaS 是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，IBM SaaS 將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供 IBM SaaS，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

#### 5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於訂用期間及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電子郵件及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。支援問題單之嚴重性層次，依下表定之：

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>顯著業務影響/服務停機：</b> 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	2 小時內
2	<b>顯著業務影響：</b> 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	3 小時內
3	<b>輕微業務影響：</b> 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	1 個營業日
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	2 個營業日內

## 附錄 A

### 1. IBM SaaS 說明

#### 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。本 IBM SaaS 包含一個正式作業網站及一個非正式作業網站之授權。

「非正式作業」係指「客戶」僅限將 IBM SaaS 使用於內部非正式作業活動，包括測試、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的 IBM SaaS 新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將 IBM SaaS 的任何部分用於任何其他用途。SLA 不適用於非正式作業網站。

### 2. LCMS Premier on Cloud Author 之選用/額外特性（於進行起始實作服務後提供）

- **IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud**  
「客戶」於其透過採用遞送 API 之 AICC 標準或內容接收線上學習遞送時，需要此供應項目。遞送時會將內容動態格式化。
- **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。
- **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。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language**  
提供額外語言套件，以提供 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 隨附基礎語言套件以外之語言支援。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site**  
授予「客戶」基於內部測試或訓練目的對其他暫置網站之使用權。
- **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express**  
授權「客戶」使用多項功能，該等功能可利用 LCMS 協助產生新的線上學習內容，幾乎不必或完全不必實施正式使用者訓練。「客戶」須具有五個以上的 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 授權，始得訂購本 IBM SaaS。

## 附錄 B

IBM 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至本 IBM SaaS 回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以本 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
93.0 - 99.2%	5%
小於 93%	10%

\*如 IBM SaaS 係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效 IBM SaaS 當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。