

## IBM Kenexa LMS on Cloud

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

##### 1.1.1 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。本「雲端服務」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「雲端服務」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，開發內部使用的本「雲端服務」新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將「雲端服務」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。

#### 1.2 選用服務

IBM Kenexa LMS on Cloud 之選用特定功能 (features) (於進行起始實作服務後提供)

##### 1.2.1 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。提供最多上限八小時遠端顧問諮詢服務，以支援此特定功能之安裝、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九十日到期。

##### 1.2.2 IBM Kenexa LMS on Cloud Data Import

可將歷程訓練資料匯入 LMS。歷史資料應以 Excel 試算表提供。IBM 將提供歷史資料匯入格式。「客戶」應負責使用 Excel 試算表提供指定格式之歷史資料匯入。提供最多上限八小時遠端顧問諮詢服務，以支援此特定功能之安裝、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九十日到期。

###### a. 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。

###### b. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Adaptive Report

- 提供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 LMS on Cloud eCommerce Integration

- 可讓 LMS 連接至 eCommerce。

###### d. IBM Kenexa LMS on Cloud Additional Language

- 提供額外語言套件，以提供 IBM Kenexa LMS on Cloud 隨附基礎語言套件以外之語言支援。

###### e. IBM Kenexa LMS 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。

### 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」(網址：<http://ibm.com/dpa>) (DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」(稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」)(如以下鏈結所示)提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413342265674>

### 3. 服務水準及技術支援

#### 3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：[https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html)）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

\* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

#### 3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

### 4. 費用

#### 4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「存取權」係指存取本「雲端服務」功能之權利。
- 「合格參與者」係為有資格參與「雲端服務」所管理或追蹤之任何服務交付程式之「個人」或「實體」。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

### 5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

#### 5.1 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人查核「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前述查核所定其他費用與義務。前述循規查核義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。