

## IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

### 1. クラウド・サービス

#### 1.1 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author には、多様な提供のために共同環境で再使用可能なコンテンツの開発を可能にし、検索、クライアント・ベースのメタデータ、動的な分類法、オブジェクト追跡およびレポート作成機能によりコンテンツを管理、再利用し、外部コンテンツまたは従来コンテンツのインポート、タグ付け、追跡、管理を実行でき、また、単一ソーシングのコンテンツを作成できる「オーサリング」機能を含みます。本「クラウド・サービス」には、1つの実稼働サイトおよび1つの非実稼働サイトに対する使用許諾が含まれます。

「非実稼働」とは、「クラウド・サービス」がお客様の社内での非実稼働活動に対してのみ使用できることをいいます。この活動には、テスト、ステージング、品質保証アクティビティ、または公開されたアプリケーション・プログラミング・インターフェースを使用した、「クラウド・サービス」に対する内部使用の追加機能または拡張機能の開発などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。お客様は、「クラウド・サービス」のいかなる部分も、実稼働に関する適切な使用権を取得せずに、その他の目的で利用することはできません。「SLA」は非実稼働サイトについては適用されません。

#### 1.2 LCMS Premier on Cloud Author 向けのオプション機能 (初回の実装サービス後に利用可能)

- IBM Kenexa LCMS Premier Delivery on Cloud  
AICC 標準を介した e-ラーニングを受講するお客様について、またはデリバリー API を使用するコンテンツについて必須です。コンテンツは提供時に動的にフォーマットされます。  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Authoring Template
- 追加として1つのテンプレートを提供します。これには、特定のお客様の要件に対応する、コンテンツ・オーサリング用の標準が含まれています。  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Microsoft Content Conversion
- 追加として1つのマッピング・ファイルを提供します。これにより、特定のフォーマットによる Word または PowerPoint ファイルをネイティブの LCMS フォーマットにインポートし、変換することができます。
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Language  
IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author で提供される基本の言語パック以外の言語サポートに対する追加の言語パックを提供します。
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Additional Non-Production Hosted Site  
内部のテストまたは研修のために使用することのできる追加のステージング・サイトに対する使用権をお客様に付与します。
- IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Express  
LCMS を使用して、正式なユーザー研修をほとんど、またはまったく必要としない、新規の e-ラーニング・コンテンツを作成するのに役立つ機能の使用権をお客様に付与します。お客様は、この「クラウド」サービスを注文する資格を得るためには、IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author の5つ以上の使用許諾を有していなければなりません。

### 2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。

IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

### 3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

#### 3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」の可用性に影響を及ぼした事象について最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して重要度 1 のサポート・チケットを記録しなければなりません。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援しなければなりません。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティに関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

#### 3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」*の割合)
93.0 – 99.2%	5%
93% 未満	10%

\*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

### 4. テクニカル・サポート

サブスクリプション期間中および IBM が「クラウド・サービス」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知した後、「クラウド・サービス」のテクニカル・サポートが電子メールおよびオンライン問題報告システムを介して提供されます。かかるテクニカル・サポートの一部として IBM から提供される拡張、更新、およびその他資料は、「クラウド・サービス」の一部とみなされるため、本「サービス記述書」が適用されます。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」に含まれ、別個のオフリングとして提供されるものではありません。サポート・チケットには下表に基づいて重要度のレベルが割り当てられます。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
1	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 事業上の重要な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	2 時間以内
2	<b>著しい事業影響</b> 利用中にサービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	3 時間以内
3	<b>軽度の事業影響</b> サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	1 営業日以内
4	<b>最小の事業影響</b> 問い合わせまたは非技術的な依頼。	2 営業日以内

## 5. エンタイトルメントおよび課金情報

### 5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- a. **「アクセス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アクセス」とは、「クラウド・サービス」を使用するための権利です。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に記載された課金期間中に、「クラウド・サービス」を利用するために 1 件の「アクセス」のエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- b. **「許可ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて)「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられる「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- c. **「対象参加者」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「クラウド・サービス」が管理または追跡するサービス提供プログラムに参加できる各個人または法人は、「対象参加者」です。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に、「クラウド・サービス」によって管理または追跡されるすべての「対象参加者」をカバーするために十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。本「クラウド・サービス」において、「対象参加者」とは LCMS におけるあらゆるユーザーです。
- d. **「インスタンス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび使用が可能となる「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

### 5.2 セットアップ料金

セットアップ料金は、「取引文書」に記載されます。

### 5.3 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された 1 か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

### 5.4 オンデマンド料金

「取引文書」に明記されるオンデマンド料金は、お客様がオンデマンド部分のアクティブ化を要求した場合に適用されます。

## 6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の 90 日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が 90 日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる 90 日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

## 7. イネープリング・ソフトウェア

本「クラウド・サービス」には、「クラウド・サービス」期間にわたって、「クラウド・サービス」のお客様による使用に関連してのみ使用することのできるイネープリング・ソフトウェアが含まれます。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author は、学習コンテンツのオーサリング機能を提供する、オプションの便利なユーティリティをサポートすることができます。

ユーティリティは、「IBM クラウド・サービス」と共に使用する場合に限り、無制限に使用できます。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author では、ユーティリティはお客様の「IBM クラウド・サービス」の「証書 (PoE)」の検証およびライセンス条件の受諾後に、電子的手段でお客様に送信されます。

## 8. お客様事例

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「IBM SaaS」のサブスクリイパーとして公に言及できることに同意します。