

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示公司、公司授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 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 Cloud Service 包含针对一个生产站点以及一个非生产站点的权利。

“非生产”指 Cloud Service 仅供客户用于内部非生产活动，包括测试、登台、质量保证活动和/或使用已发布的应用程序编程接口开发内部使用的 Cloud Service 插件或扩展。在没有获取相应生产权利的情况下，客户无权将 Cloud Service 的任何部分用于任何其他用途。本 SLA 不适用于非生产站点。

1.2 可选 LCMS Premier on Cloud Author 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以上 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 权利，才有资格订购此 Cloud Service。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性。

3. 服务标准协议

IBM 根据 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了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。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现事件影响 Cloud Service 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 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 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 Cloud Service 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 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，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 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

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 Cloud Service 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 Cloud Service 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。

4. 技术支持

在订购期间内和当 IBM 通知客户可以访问 Cloud Service 后，将通过电子邮件和在线问题报告系统提供 Cloud Service 技术支持。IBM 在此类技术支持中提供的任何增强、更新和其他资料都视作 Cloud Service 的一部分，因此受到本服务描述的约束。技术支持随附于 Cloud Service，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

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- 访问权** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。“访问权”即使用 Cloud Service 的权利。客户必须获取单独的访问权利，以便在客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间使用 Cloud Service。
- 授权用户** - 获取 Cloud Service 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 Cloud Service。必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间有权访问 Cloud Service 的“授权用户”的数量。

- c. **合格参与者** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。每个符合条件参与 **Cloud Service** 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”。必须获取足够的权利，以涵盖在客户的 **PoE** 或交易文档中所指定的评估期间在 **Cloud Service** 内管理或跟踪的所有合格参与者。对于此 **Cloud Service**，“合格参与者”是指 **LCMS** 中的任何用户。
- d. **实例** - 获取 **Cloud Service** 时所采用的一种计量单位。实例是对 **Cloud Service** 特定配置的访问。必须获取足够的权利，以涵盖客户的 **PoE** 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 **Cloud Service** 实例。

5.2 设置费用

设置费用在交易文档中规定。

5.3 未满一个月的收费标准

根据交易文档的规定，使用未满一个月将按比例收取费用。

5.4 按需应变费用

客户请求激活按需应变部分之后，将适用交易文档中指定的按需应变费用。

6. 期限和续约选项

Cloud Service 期限自 **IBM** 通知客户可访问 **PoE** 中记录的 **Cloud Service** 之日算起。**PoE** 将指定 **Cloud Service** 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 **Cloud Service** 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，**Cloud Service** 将以月为单位继续有效。**Cloud Service** 的有效期将于 **90** 天期限过后的日历月末终止。

7. 支持软件

此 **Cloud Service** 包括支持软件，只能在 **Cloud Service** 期限内与客户对 **Cloud Service** 的使用相关联的情况下使用该软件。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 可支持可选的便利实用程序，提供学习内容编写功能。

该实用程序仅在与 **IBM Cloud Service** 一起使用时可无限次使用。

对于 **IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author**，在验证客户的 **IBM Cloud Service** 权利证明并且接受许可条款后，会以电子方式将实用程序发送给客户。

8. 客户参考

客户同意 **IBM** 可在宣传或市场营销中将客户公开为 **Cloud Services** 的订户。