

## IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

### 1. 雲端服務

#### 1.1 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「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「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 LCMS Premier on Cloud Author 之選用特性（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」須備有五個以上的 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 授權，始得訂購本「雲端服務」。

### 2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

### 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」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。

#### 3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

## 3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」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「雲端服務」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「雲端服務」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。

## 4. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係於該訂用期間及 IBM 通知「客戶」已可存取「雲端服務」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，視為本「雲端服務」之一部分，皆受本「服務說明」之規範。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可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

## 5. 授權與付款資訊

### 5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- 「存取」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「存取權」係指「雲端服務」之使用權。「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「雲端服務」。
- 「授權使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「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「雲端服務」的唯一「授權

使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應取得足夠涵蓋在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定計量期間被授予「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。

- c. 「合格參與者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。個人或實體，取得由「雲端服務」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「雲端服務」內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。就本「雲端服務」，「合格參與者」係指 LCMS 中之任何使用者。
- d. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「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「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。

## 5.2 設定費

設定費將明訂於「交易文件」中。

## 5.3 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

## 5.4 隨需應變費用

「交易文件」中所明訂之隨需應變費用規定，於「客戶」要求啟動隨需應變之該部分時適用之。

## 6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」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，「雲端服務」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「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

## 7. 啟用軟體

本「雲端服務」包含啟用軟體，「客戶」僅限於「雲端服務」之期間內搭配「雲端服務」一併使用前述啟用軟體。

IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author 可支援選購便利公用程式，此等公用程式可提供學習內容之編寫功能。

前項公用程式僅限與「IBM 雲端服務」搭配使用，此項使用未設限制。

如係 IBM Kenexa LCMS Premier on Cloud Author，前項公用程式將於驗證「客戶」之「IBM 雲端服務」權利證明書及「客戶」接受授權條款後，以電子方式傳送予「客戶」。

## 8. 客戶參照

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開指稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。