

IBM 雲端服務說明

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

以下是 貴客戶所訂購服務的「服務說明」：

1. 雲端服務說明

以下是 貴客戶可訂購的「雲端服務」供應方案。以下第 1.1 節規定 貴客戶應訂購方能使用「雲端服務」的基本供應方案。以下第 1.2 節規定 貴客戶可訂購之選用特性。貴客戶已訂購的供應方案載明於 貴客戶的「訂購文件」。基於本「雲端服務」之目的，「訂購文件」應包含 IBM 所提供予 貴客戶之「報價」(Quotation) 及 貴客戶從 IBM 收到之「權利證明書 (PoE)」，此權利證明書係用以確認已提供「雲端服務」、通知 貴客戶何時開始開立發票，並訂定其期間之起始日與終止日。

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud 可供 貴客戶定義技能要求、擷取員工技能，進而分析及應用結果。IBM Kenexa Skills Manager on Cloud 係由若干授權使用者購買。以下概述技能與能力評量程序：

定義技能

IBM Kenexa Skills Manager 可用於管理技能或能力架構。本軟體亦提供可用於擴充或客製架構之工具。可納併含有多樣技能種類之技能架構、以數值標示技能等級之技能與範圍。此外，亦可將多種架構移入系統中，再將該等架構顯現至組織內分散之群組。

定義基本資料設定檔

IBM Kenexa Skills Manager 可用於建立基本資料設定檔，並將其對映至從移入系統中之技能與能力架構取得之技能。基本資料設定檔用以定義人員應具備之技能及各該技能之熟練度。

模型組織

IBM Kenexa Skills Manager 可用於建立組織結構之模型，該結構將影響決定由誰負責驗證各員工之技能評量。模型組織結構建立後，便可用於員工技能報告之分組。

評量技能

個別人員各有一個有關其基本資料設定檔之技能視圖。該人員可選取最能表達其技能熟練度之等級。使用者亦可評量非屬其職位核心技能之技能。例如，個別人員可能已將其所培養之技能運用於前一職位或前一僱用關係。本系統亦可供個別人員自行選取其工作基本資料設定檔。

確認評量

本程序中之下一步可讓經理確認或質疑其員工之技能熟練度。經理之評量與個別人員之評量互有差異時，經理可使用某一特性要求該使用者重新評量其技能。

訂定技能學習與養成計劃

個別人員各有一個視圖，內含其現行技能熟練度及其基本資料設定檔所要求技能等級。該視圖顯示技能等級「落差」- 人員現行技能等級與其基本資料設定檔所要求技能等級二者間之差異。訂定技能養成計劃時，可訂立目標及養成行動，此等目標與行動均應訂立時程表，並由經理及其員工共同擬定計劃內容。

貴客戶可新增其研擬之技能學習與養成活動，以彌補所指出之技能落差。此資訊係以學習及養成導覽圖之方式呈現予個別人員，並可彙整於任何業務單位層級，以提供綜合性訓練計劃。

分析技能

IBM Kenexa Skills Manager 將對照資料儲存於技能資料庫。系統提供若干功能表驅動選項，用以產生商業管理報告及應用程式。

1.2 選用特性

貴客戶需備有 IBM Skills Manager on Cloud 模組作為基本程式，始得購買下列其中一或多個模組。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Dashboard Reports and Advanced Analytics

提供進階視圖，內含組織功能、個別人員及組織技能落差及 貴客戶所開發之設定優先順序之規定學習要求。貴客戶可透過數個預先配置之報告及儀表板取得組織之技能清單即時視圖。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Resource Availability Planning

可用於定義及管理專案需求、依關鍵搜尋準則選取人員，以及透過甘特圖時間追蹤檢視使用率。可用於依技能及可用性，將人員指派給專案，並建置目前及未來狀態資源計劃。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Succession Planning

可用於定義現有員工被提名為後進求職者可對應之職位。可採用九宮格圖表比對在職者與後進人員之備妥狀態。可用於檢視技能/能力落差，惟需先定義前項要求。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud SFIA Competencies

可用於對照 Skills Framework for the Information Age (SFIA) 執行技能評量。SFIA 係用於進行評量之技能庫，其授權由 SFIA Foundation 提供，並以電子方式部署至 貴客戶。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Compliance Management

可用於定義相符性要求；提供一般架構，用以透過技能、知識及訓練/憑證要求管理相符性。可用於精準追蹤全組織相符性狀態，並提供明細報告與即時相符性資訊。

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud Performance Management

可用於定義多重績效週期，各該週期可指派給小組、部門或個別人員。可用於評估員工技能及能力、價值及長短期目標。可用於將目標分組或分類為各個用戶端定義之區段，並依組織、個別人員至小組之順序重疊顯示該等目標。可用於建立自動化電子郵件通知及備忘，使用者可使用組織特定專門用語客製該等通知及備忘。可用於提供有關績效性能檢查之報告，備有數個用以產生報告之選項。

2. 安全說明

2.1 安全政策

IBM 維持已向 IBM 員工傳達的隱私及安全政策。IBM 要求對於全球支援 IBM 資料中心的人員施以隱私及安全教育訓練，且本公司保有一個專門處理資訊安全的安全團隊。IBM 安全政策與標準每年都進行檢閱及重新評估。IBM 安全意外事件處置，係依綜合性意外事件回應程序辦理。

2.2 存取控制

客戶資料，於必要時，僅限由 IBM 授權支援代表依權責分離原則予以存取。在存取客戶資料時，所有連線均為已加密。支援本「雲端服務」之 IBM 資料中心不使用 WIFI。

2.3 服務完整性及可用性

作業系統資源及應用軟體的修改，由 IBM 的變更管理程序予以規範。防火牆規則的變更也由該變更管理程序予以規範，並由 IBM 安全人員於施行變更前個別進行檢閱。IBM 對於資料中心資源施以計劃性全年無休之監視。已授權管理者定期施行內部及外部漏洞掃描，以利偵測及解析潛在的系統安全風險。所有 IBM 資料中心全部備有防毒偵測系統。IBM 資料中心服務可廣泛的支援數種透過公用網路傳輸資料的資訊遞送通訊協定。範例包括 HTTPS/SFTP/FTPS。備份資料傳輸至離站儲存體之前，均對該等資料施以加密。

2.4 活動記載

在技術許可之情形下，對於系統、應用程式及網路基礎架構裝置，IBM 均保有其活動日誌。

2.5 實體安全

IBM 訂有實體安全標準，專門用以限制未獲授權之實體對資料中心資源所為之存取。資料中心內只存有限制的存取點，此等存取點受資料存取讀取器控制，並有監視錄影機予以監視。僅限擁有核准存取權的授權人員得以存取。將存取識別證或將無識別證之情形下得以存取資料中心之權限，核發予授權操作人員與安全人員。於員工僱用關係終止時，將從存取清單中移除該等員工，有識別證者，應將其交回。非 IBM 操作人員與安全人員於進入相關處所時均需登記，且於該等訪客留置在此等處所時均有專人陪同。遞送區與裝載定置及未獲授權人員得進入之相關處所的其他位置，均施以控管。

2.6 循規準則

IBM 每年均確認其隱私常規是否遵守「美國商務部安全港原則」：注意事項、選項、後續轉讓、存取及精確度、安全及監督/強制執行。本公司正式作業資料中心每年執行業界標準審核 SSAE 16 類型（先前為 SAS 70）或同級規格。IBM 會檢閱安全及隱私相關活動，以確認是否符合 IBM 的商業需求。IBM 會定期施行評量及審核，以確認是否遵循其資訊安全政策。IBM 員工及供應商員工每年均會完成人員安全教育及警覺性訓練。公司會提醒相關人員注意其工作目標及職責，以符合每年訂定之商業道德、機密及 IBM 的安全義務。

3. 授權、付款及期間資訊

3.1 計費度量

「雲端服務」供應方案係依「訂購文件」中指定之下列其中一種計費度量而銷售：

- a. 「存取權」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。貴客戶應在其「權利證明書 (PoE)」或「訂購文件」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」。
- b. 「授權使用者」是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。貴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。貴客戶應在其「權利證明書 (PoE)」或「訂購文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取「雲端服務」的「授權使用者」數目的授權。

3.2 計費及付款

就「雲端服務」供應方案應付之金額，載明於「訂購文件」中。

3.2.1 設定

設定費將明訂於「訂購文件」中。

3.2.2 超額使用

若 貴客戶在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「訂購文件」中之「權利證明書」部分所載授權數量，則針對超額使用部分將依「訂購文件」之規定開立發票給「客戶」。

3.3 期間及續約選項

3.3.1 期間

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知 貴客戶其可存取「訂購文件」所載該等若干「雲端服務」部分之當日起算。「訂購文件」中之「權利證明書」部分應明訂前項期間之確實起始日與終止日，以及續約之方式及續約與否。 貴客戶與 IBM 或 IBM 事業夥伴訂立契約後，得提高前項期間內 貴客戶對「雲端服務」之使用層級。IBM 將於「訂購文件」中明訂前項提高之使用層級。

3.3.2 雲端服務續約選項

貴客戶之「訂購文件」應指定下列其中一種方式，以明訂「雲端服務」是否於期間結束時為服務之續約：

a. 自動續約

若 貴客戶之「訂購文件」載明 貴客戶採自動續約之方式， 貴客戶得於「訂購文件」所載期間到期日前九十日內，以書面要求終止即將到期之「雲端服務」。若 IBM 或 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知，前項即將到期之期間將自動續約一年之期間，或續約同於「訂購文件」中之權利證明書部分所訂原始期間。

b. 持續計費

若「訂購文件」載明 貴客戶係採持續計費之方式，則 貴客戶得繼續存取「雲端服務」並依持續計費之方式，就「雲端服務」之使用情形予以計費。若要中斷使用「雲端服務」並停止持續計費程序，貴客戶應於九十 (90) 日前向 IBM 或 IBM 事業夥伴提供書面通知，要求取消其「雲端服務」。於 貴客戶取消存取權時， 貴客戶應支付之費用包含到取消生效之該月為止，任何尚未結清之存取費用。

c. 必須之續約

若「訂購文件」載明 貴客戶之續約類型為「終止」，則將於期限結束時終止「雲端服務」，並撤銷貴客戶對「雲端服務」之存取權。若要在前項結束日期後繼續使用「雲端服務」， 貴客戶應向其 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴下訂單，以購買新訂用期間。

4. 技術支援

「訂用期間」會提供「雲端服務」供應方案及「啟用軟體」（適用的話）之基本客戶支援。可供 貴客戶使用之技術支援及客戶支援詳載於 <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/supportskm.html>。

5. 其他資訊

5.1 合乎規範之資料

縱使本合約另有相反規定，IBM 得保留及使用 貴客戶依本「服務說明」提供予 IBM 之採用聚集、匿名格式之 貴客戶內容（亦即，藉此防止 貴客戶被識別為機密資訊之來源，並移除可供識別個別員工及/或應徵者之個人識別資訊），惟僅限將其用於合乎規範之研究、分析及提報等用途。本節之規定，於交易終止或到期後繼續有效。

5.2 客戶資料之歸還或移除

當 貴客戶於本「服務說明」或「本合約」終止或到期後提出書面要求，IBM 將刪除一切提供予「雲端服務」之專有內容或將其歸還 貴客戶，惟該項刪除或歸還受 IBM 備份及保留原則之規範。

5.3 資料蒐集

貴客戶同意，IBM 於蒐集專為協助提升使用者使用體驗之使用統計資料與資訊時，得使用 Cookie 及追蹤技術蒐集個人識別資訊，及/或依 <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html> 網站之規定訂定與使用者互動之方式。 貴客戶應依適用法律之規定，於事先通知前項使用者，並取得其同意後，始得進行前述所有行為。

5.4 資料處理

在一切歐盟會員國、冰島、列支敦斯登、挪威及瑞士等國家執行之交易，適用下列條款：

「客戶」同意 IBM 得透過下列國家或地區跨境處理「內容」（包括任何「個人資料」）：英格蘭、印度、愛爾蘭及美國。

依「客戶」之特定服務支援架構，「客戶」亦同意 IBM 得透過下列其他國家或地區跨境處理「內容」（包括任何「個人資料」）：澳洲、巴西、加拿大、法國、芬蘭、德國、香港、日本、紐西蘭、新加坡、南非、瑞典及阿拉伯聯合大公國。

「客戶」同意 IBM 於其合理認為有必要提供「雲端服務」時，得以通知變更前項國家或地區位置之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及瑞士與歐盟「安全港架構 (Safe Harbor Frameworks)」不適用於 EEA 或瑞士「個人資料」之移轉時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之「EC 決策 2010/87/歐盟」，按其對應之角色簽訂標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前等合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍應由雙方當事人將其視同本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。