

## IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之本「雲端服務」。「客戶」係指立約當事人及其授權使用者，以及本「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 Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud 可供「客戶」定義技能要求、擷取員工技能，進而分析及應用結果。「客戶」對本「雲端服務」之使用，依「權利證明書」所載「客戶」取得內容與「授權使用者」數量之授權規範。本「雲端服務」提供「客戶」下列技能類型及能力評估功能。

- 定義技能 - 可用於管理技能或能力架構。本「雲端服務」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。
- 定義工作基本資料設定檔 - 可建立工作基本資料設定檔，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。工作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 - 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 - 可供個別人員檢視有關其基本資料設定檔之技能。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 - 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。
- 設定學習與開發 - 可供個別人員檢視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。「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 - 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 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud 可為「客戶」提供其工作內容適用之中央儲藏庫，並可用於管理及開發能力、工作模式及工作說明，並與其他應用程式分工合作。「客戶」對本「雲端服務」之使用，依「權利證明書」所載「客戶」取得內容與「實例」數量之授權規範。本「雲端服務」提供「客戶」下列技能類型及能力評估功能：

- 定義技能 - 可用於管理技能或能力架構。本「雲端服務」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。
- 定義工作基本資料設定檔 - 可建立工作基本資料設定檔，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。工作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。

### 2. 內容及資料保護

Data Processing and Protection Data Sheet (Data Sheet) 提供有關為進行處理而啟用之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特性及「內容」保留與歸還相關細節之本「雲端服務」特定資訊。有關本「雲端服務」及資料保護特性之詳細資料或澄清及條款，包括「客戶」責任，於本節定之。依據「客戶」所選選項，「客戶」使用本「雲端服務」時所適用之 Data Sheet 可能有一張以上。Data Sheet 僅限於以英文

提供，不以當地語文提供。不問當地法律或慣例有任何之規定，雙方當事人同意其等皆瞭解英文，且英文為有關「雲端服務」之取得及使用之適當語文。下列 Data Sheet 適用於本「雲端服務」及其可用選項。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1392842937114>

「客戶」有責任就「雲端服務」採取必要行動，以訂購、啟用或使用可用之資料保護特性，並接受其未能採取該等行動時所應承擔之有關使用「雲端服務」之責任，包括遵守有關「內容」之資料保護規定或其他法律之規定。

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 IBM 之資料處理附錄 (DPA) (網址：<http://ibm.com/dpa>) 適用於本合約並以參照方式成為本合約之一部分。本「雲端服務」所適用之 Data Sheet，應作為 DPA 附件。

### 3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供本「雲端服務」之下列可用度服務水準協定 ("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」應在得知業務遭受重大影響且「雲端服務」無法使用後 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。

若未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後 3 個工作日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本「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本「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，至本「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。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。

對於個別「雲端服務」供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合「雲端服務」，將根據組合「雲端服務」的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別「雲端服務」的每月訂用費用計算之。客戶於特定時間僅限提交與單一個別「雲端服務」有關之「請求」。

#### 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)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	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。

若在六個月期間內有三個月之「可用度百分比」均低於 95%，則「客戶」得終止「雲端服務」，且 IBM 應退還尚未實現之該等「雲端服務」之預付費用。

## 4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件及線上問題提報系統提供。「訂用期間」會提供「雲端服務」供應項目及「啟用軟體」（視適用情況而定）之基本客戶支援。可供使用之技術支援及「客戶」支援詳載於 <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>。

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。	4 營業小時內
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。	12 營業小時內
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。	二十四小時內（營業時間內）
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	48 小時內（營業時間內）

## 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。

- 「存取權」是取得本「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」中所指定之計量期間，取得單一「存取權」之授權，才能使用本「雲端服務」。
- 「授權使用者」是取得本「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）存取本「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本「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「實例」是取得本「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對本「雲端服務」特定配置的存取。「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，取得足夠讓本「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

所訂購之各項設定服務，其一次設定費係依「交易文件」所定費率支付費用。

### 5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的本「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

### 5.4 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期終止。

### 5.5 計費頻率

IBM 將於計費頻率期間起算日，依選定計費頻率對「客戶」開立應付款項之發票，惟超額使用款項及應以後付方式開立發票之使用類型款項除外。

### 5.6 查核

「客戶」應履行下列事項：i) 應持續保留記錄，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。

## 6. 期間及續約選項

本「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取本「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明本「雲端服務」係自動續約、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」於該期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，本「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本「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前述九十日前之期間後（到期日）至該日曆月月底前，將繼續提供本「雲端服務」。

## 7. 附加條款

### 7.1 一般規定

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

「客戶」不得為支援下列高風險活動而使用「雲端服務」，不論係單獨使用或結合其他服務或產品一併使用，均同：核能設施、大眾運輸系統、空中交通管制系統、汽車控制系統、武器系統或飛航導航或通訊系統之設計、建構、控制或維護，或其他因 [程式] 失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

### 7.2 合乎規範之資料

縱使本「合約」另有規定，IBM 得保留及使用「客戶」依本「服務說明」提供予 IBM 之採用聚集、匿名格式之「客戶」內容（亦即，藉此防止「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。