

## IBM Kenexa Talent Frameworks

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 Talent Frameworks

IBM Kenexa Talent Frameworks 為總稱用詞，係指獨立研究工作型能力檔案庫，此檔案庫依照工作模式、工作系列及架構編排，內含廣泛多元之一般技能分類與準則。此檔案庫內含隨時可用之工作說明、能力、工作基本資料設定檔，且此等項目均將特定能力對應至特定之工作、熟練度行為陳述、開發目標、指導提示及面試問題。

「客戶」可使用此資料執行以下各項：1) 建置工作說明，或作為人力才能管理相關事項之基礎；2) 支援其才能管理程序，以及為「客戶」之員工、經理或使用者提供資料；及 3) 將內容載入其人力資源資訊系統、才能管理系統或透過 IBM Kenexa Competency Manager on Cloud 供應項目或其他 IBM Kenexa Cloud Service 供應項目存取已訂用之內容。

IBM Kenexa Talent Frameworks 內含 3,000 多項特定工作及 2,000 多項下列部門或產業特定能力：一般公司部門（例如：人力資源、財務、法務、銷售等部門）、客戶服務部、資訊科技部及銀行與金融服務部、營造業、諮商業、教育業、能源業、保健業、餐旅服務業、保險業、製造業、媒體出版業、高科技軟硬體業、製藥業、不動產業、零售業及通信業。

以下為可用供應項目：

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Complete Library**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含現行 IBM 工作能力及工作模式完整檔案庫。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Foundational Competencies**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之基本工作能力架構、工作基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Job Family Subset**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之一個所選工作系列之基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Job Subset**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之一個所選工作模式之工作及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Banking & Financial Services Industry**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含銀行及金融服務業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Construction Industry**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含營建業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Consulting Services Industry**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含諮商業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Cross-Functional Competencies**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含 IBM 從一切組織找到之一般工作類型之「基本」工作能力架構、工作基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Customer Services Function**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含客戶服務部特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Education Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含教育業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Energy Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含能源業（石油及天然氣）特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for General Corporate Functions**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含一般公司部門（例如：人力資源部、財務部、法務部、銷售部）特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Healthcare Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含保健業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Hospitality Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含餐旅服務業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Information Technology**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含資訊科技 (IT) 部特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Insurance Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含保險業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for IT Hardware Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含 IT 硬體業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Manufacturing Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含製造業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Media and Publishing Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含媒體出版業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Pharmaceutical Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含製藥業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Real Estate Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含不動產業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Retail Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含零售業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework for Software Industry**  
IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含軟體業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework for Telecommunications Industry**

IBM 將為「客戶」提供試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含電信業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

## 1.2 選用供應項目

以下為可用更新供應項目：

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Complete Library**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含現行 IBM 工作能力及工作模式完整檔案庫。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Foundational Competencies**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之基本工作能力架構、工作基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Job Family Subset**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之一個所選工作系列之基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Frameworks Update for Job Subset**

IBM 將為「客戶」提供已更新之試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含由 IBM 工作能力及工作模式檔案庫提供之一個所選工作模式之工作及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Banking & Financial Services Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含銀行及金融服務業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Construction Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含營建業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Consulting Services Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含諮詢商業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Cross-Functional Competencies**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含 IBM 從一切組織找到之一般工作類型之「基本」工作能力架構、工作基本資料設定檔及能力特定資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Customer Services Function**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含客戶服務部特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Education Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含教育業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Energy Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含能源業（石油及天然氣）特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for General Corporate Functions**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含一般公司部門（例如：人力資源部、財務部、法務部、銷售部）特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Healthcare Industry**

IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含保健業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Hospitality Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含餐旅服務業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Information Technology**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含資訊科技 (IT) 部特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Insurance Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含保險業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for IT Hardware Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含 IT 硬體業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Manufacturing Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含製造業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Media and Publishing Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含媒體出版業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Pharmaceutical Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含製藥業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Real Estate Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含不動產業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Retail Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含零售業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Software Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含軟體業特定之工作能力、工作模式及相關資料。
- **IBM Kenexa Talent Framework Update for Telecommunications Industry**  
IBM 將為「客戶」提供更新試算表，以作為一或多個 Excel 活頁簿或 Tab 字元分隔之文字檔，內含電信業特定之工作能力、工作模式及相關資料。

## 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址：<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。

「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護含有下列資料之內容之特性：個人資料、機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料。「客戶」之內容含有前述資料者，「客戶」於認定技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險後，得指示 IBM 依本合約之規定處理該等資料。「客戶」同意 IBM 不知悉內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

## 3. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件提供。有關可用時間、電子郵件位址、維護時間、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，由 IBM 實施團隊於供應「雲端服務」之期間提供。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。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>重要業務影響/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。	1 小時內（營業時間內）
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。	2 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。	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

## 4. 授權與付款資訊

### 4.1 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。

「員工」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「員工」係指受僱於「客戶企業」之特定個人，或指由「客戶企業」付予薪資或代表「客戶企業」行使行為之特定個人，而不管有權或無權存取「雲端服務」。「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「員工」人數之授權數。

### 4.2 設定費

設定費將明訂於「交易文件」中。

### 4.3 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。

### 4.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「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。

### 4.5 驗證

「客戶」應遵循下列規定：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 及其獨立稽核人調查「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 於發票中載明之前項查證所定其他費用與義務。前揭循規驗證義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

## 5. 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」。

## 6. 一般條款

在適用情形下，除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則，稅額之計算係以收受「雲端服務」之權益時所在位置為依據，IBM 將依據「客戶」訂單中所列營業地址計算稅額。「客戶」應自行負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

「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。

## 6.1 Talent Frameworks Data 之非到期資料授權

IBM 授與「客戶」未定期限、非專屬性、不可轉讓之授權，以使用所購買 IBM Kenexa Talent Frameworks 試算表中之資料，惟僅限以「客戶」全公司內部本身之利益為目的，並以「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」所定數量為限，且「客戶」應遵循本「服務說明」及 IBM Kenexa Talent Frameworks 供應項目訂購文件所定適用條款項下「客戶」之義務。

IBM 不保證 IBM Kenexa Talent Frameworks 試算表中之資料或試算表本身必定相容於任何第三人才管理程式系統，且無義務操作該試算表或使其得以相容於任何第三人才管理程式系統。