

IBM Watson Talent Insights

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、其授權使用者及本「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

IBM Watson Talent Insights (包含 10 位使用者)

IBM Watson Talent Insights 係為才能分析解決方案，可協助使用者從其人力資源資料快速取得洞察。

- 引導式資料探索 - 可供使用者從一組預定才能問題選取所要問題，以進行起始分析。前項問題係以所使用之才能資料範本為依據。
- 語言 - 以英文提供。
- 存取 - 「客戶」會收到一個含有使用者名稱與密碼之 URL，可供每位使用者存取 Talent Insights。已購買 IBM Kenexa Talent Acquisition 之「客戶」，將透過入口網站單一登入之方式存取 Watson Talent Insights。
- 包含 10 位使用者。
- Twitter 內容
- 「客戶」應負責持續承諾要求員工於使用 IBM Watson Talent Insights 時必須遵循資料保密規定。
- 將檔案載入 Talent Insights 時所執行之拖放，其上限為 10,000,000 列及 512 欄。檔案大小最多上限為 4 GB。為求優化分析體驗，建議使用者載入內含 70 欄以下之檔案。

1.1 選用服務

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User 係為一種訂用供應項目，除基本訂用所包含之 10 位使用者以外，另可提供額外「授權使用者」授權。

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement 得以「設定」或「隨需應變設定」服務購買之，此服務包含由專用顧問協助釐清商業問題並設定優先順序以利分析；討論資料需求與可用性，以支援商業問題有關重要商業疑義/假設之分析；施行產品訓練，並指導如何利用 Explore、Predict 及 Assemble 等功能激盪出各種洞察。不包含資料準備及資料整合（包括資料重新整理/重新載入）。除非另有特別說明，否則，一切服務（包括專案啟動）均採遠端交付之方式。本項「雲端服務」係單一產品，內含多種指明功能，包括 Explore、Predict 及 Assemble。

- Explore 功能運用認知技術發現及集結資料中之型樣及關係，藉此促進自然語言互動，以產生可客製化之視覺化。
- Predict 功能運用更準確的演算法，依據開始目標資料欄位進行預測。
- Assemble 功能可讓使用者分享其在 Explore 及 Predict 中所發現及蒐集之項目。

階段之定義：

a. 第 I 階段 - 商業問題定義

- 遠端管理之專案啟動會議
 - 藉由「客戶」與 IBM 專用顧問之協同作業，釐清「客戶」之特定商業問題並設定其優先順序。
 - 指明「客戶」之主要商業問題、策略目標及 Talent Insights Explore 及 Predict 之資料利益，並指明約定之單一分析區域。
 - 提供專案啟動簡報及書面摘要 - 概述合意且擬為約定重點之 Explore 及 Predict 之商業問題/策略目標及單一分析區。由 IBM 指明初步「HR 資料來源」。

- 資料需求與可用性檢閱
 - 在優先順序使用案例之環境定義內，確認資料需求與可用性，包括高畫質結果、資料計量方式、分析單位，以及可能之輸入（預測器）變數及相關假設。
 - 討論資料準備與整合之目標，並決定負責策劃欲分析資料之「客戶」小組成員。
 - 於資料備妥並載入 IBM Watson Talent Insights 後，協同「客戶」一併執行資料播放階段作業，以審驗資料（使用 Refine and Explore/Assemble）。
 - 就「客戶」所要遞送之變數與資料結構提出建議。
 - 就資料遞送之資料結構提出建議。此係於可用及適用之情形下，利用預先存在之範本開始進行。
- b. 第 II 階段 - 分析與洞察
 - 共用在執行專案啟動時所指明之商業問題/策略目標相關洞察。
 - Insights 係以對 Explore、Predict 及 Assemble 等功能之使用為依據。
 - 示範及共用 Talent Insights 實作典範，以協助「客戶」發揮此工具之最大功效。
 - 包括 Predictive 及 Assemble 功能之示範及實作典範。
 - Assemble 儀表板設定之諮詢與協助，及 Assemble 功能之訓練。
 - 就商業問題（在適用情形下）相關「預測」模型之設計與設定提供諮詢與協助，並就 Predict 功能提供深度訓練。
 - 每週電洽 Talent Insights 使用者與專案團隊，為期 5 週，以討論商業問題/策略目標之相關洞察。
 - 就所指明之商業問題/策略目標相關問題提出分析，並於擬交付予「客戶」之簡報中提供結果之摘要；提供資料參照指引，說明可在此工具中使用之「客戶」資料欄位；進行訓練簡報，協助「客戶」瞭解上述其商業問題/策略目標之特定功能。
- c. 第 III 階段 - 檢閱及結束
 - 進行商業問題相關分析發現項目之執行簡報（遠端交付）。
 - 包含商業問題、方法及利用 Talent Insights 進行測試之重要研究議題及假設等項目之概述。
 - 包含依商業問題適用情形，討論 Explore、Predict 及/或 Assemble 等功能所產生之結果或在其中所產生之結果。
 - 包含針對分析提出建議/下一步。
 - 將「客戶」轉移至全球支援團隊，並提供有關如何依需求而購買遞增服務之詳細資料。
 - 依據進行專案啟動期間所注重之已指明商業問題和策略目標之 IBM Watson Talent Insight 發現項目，進行執行簡報，包括指導有關資料之適當/不當解譯、對可行之動作、解決方案提出相關建議，並就後續步驟提出建議。

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內容或澄清及條款，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之常規，雙方當事人同意，其等瞭解英文，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=1413344620721>

「客戶」有責任採取必要行動，以訂購、啟用或使用「雲端服務」之可用資料保護特性，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衝擊且「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。

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 3 個營業日內提出。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」所致資安事故或「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。

對於組合「雲端服務」（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），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%	5%
小於 95%	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。

若在十二個月期間內有三個月之「可用度百分比」均低於 95%，則「客戶」得終止本「雲端服務」，且終止後 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。技術支援僅附隨於本「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	顯著業務影響/服務停機： 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	顯著業務影響： 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	輕微業務影響： 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	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	2 個工作日內

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。

- 「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」取得額外之個別專用授權。「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。
- 「約定」(Engagement) 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」(Engagement)。
- 「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「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。

各項設定服務之隨需應變設定費（如有訂購者）係依「交易文件」所定費率支付費用。

5.3 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。

5.4 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」依本使用條款提供予 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。

7.3 Talent Insights（由 Watson Analytics 提供）中之 Twitter 內容

7.3.1 定義

- 「分析報告」- 係指「客戶」之應用程式於「雲端服務」上藉由分析程序及從「Twitter 內容」衍生資料所產出之結果或輸出。該等結果不可包含「Twitter 內容」，但可包含與「Twitter 內容」所含內容重複之內容，例如：搜尋詞彙及推文 (Tweet) 之主旨參照。
- 「推文 (Tweet) ID」- 係指針對各推文 (Tweet) 所產生之特殊識別碼。
- 「推文 (Tweet)」- 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。
- 「Twitter 內容」- 係指「推文」(Tweet)、 「推文 (Tweet) ID」、公眾 Twitter 使用者基本資料設定檔資訊，以及其他為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。

7.3.2 使用 Twitter 內容

「客戶」將不被授予原始 Twitter 內容之存取權。「雲端服務」為「客戶」提供選取及使用「Twitter 內容」的方法，惟僅供「客戶」於「雲端服務」內為執行「Twitter 內容」之分析及產生「分析報告」而使用之。

「Twitter 內容」並非 IBM 所有，亦非由其控管。「Twitter 內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「Twitter 內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前述行為。「客戶」必須使用 IBM 所提供之功能，立即刪除或修改可能儲存於「雲端服務」中之「Twitter 內容」。「客戶」有權從「雲端服務」下載及移除「分析報告」。

7.3.3 Twitter 資料容量

客戶權限如下列項目：

- 每個資料集 50,000 個推文 (Tweet)

7.3.4 Twitter 內容之限制

「客戶」應履行下列事項：

- 使用「Twitter 內容」時不得違反所適用之法律，包括且不限於隱私權法律，亦不得基於未獲授權或不當之目的而為該項使用。
- 不得基於非法或歧視之目的，將作為本「雲端服務」之一部分而提供之「Twitter 內容」用於進行少數個人或單一人之分析。
- 不得使用「Twitter 內容」作為「雲端服務」之一部分，以執行納併於廣告網路中之分析。
- 不得基於下列目的，使用「Twitter 內容」產生分析：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，使用相同或類似之方法執行一系列定期產生並以時間為依據之措施。
- 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於「雲端服務」的「Twitter 內容」時所取得之累計 Twitter 使用者度量值（例如使用者或帳戶數）。

f. 不得將「Twitter 內容」使用在「雲端服務」中允許之限定用途以外之用途。

7.3.5 由 IBM 終止

「客戶」對「Twitter 內容」之使用權利，將於本「雲端服務」終止時失其效力。

縱有前揭規定，除本「合約」中之停權與終止之權利外，IBM 亦得在不另行通知之情形下，隨時停止提供「Twitter 內容」存取權，且無義務給予「客戶」退款、扣抵或其他補償。

7.3.6 「Twitter 內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「Twitter 內容」，「客戶」對「Twitter 內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，該等保證包括適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「TWITTER 內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「Twitter 內容」之存取係為無中斷或全無錯誤。本保證之免責聲明可能不適用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天 (但各該法律另有規定者不在此限)。本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「Twitter 內容」之存取及使用。

7.3.7 政府所為之使用

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、發表、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「合約」另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。承包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

7.4 客戶責任

- 「客戶」應負責持續承諾要求員工於使用 IBM Watson Talent Insights 時必須遵循資料保密規定。
- 「客戶」需指定使用者類型，始得限制適當資料之使用者存取權。
- 如係購買選用諮詢約定者，「客戶」應負責提供適當之技術及「人力資源 (HR)」主旨專門知識與資源，以支援資料之規格與遞送，並應負責依合意專案排程，及時遞送資料。資料延遲遞送，可能會影響專案之施行、整體專案排程及成本。
- 自「客戶」確認已經備妥，可開始履行諮詢約定之時起，服務需於所定期間內使用，逾期未使用者，即為到期，不得再使用。基本約定之前項所定期間為 3 個月。外加約定之前項所定期間為 4 個月。同時購買之多項約定，無需同時啟動，但於個別啟動發生後，則適用相同有效期限。
- 服務完成或到期後，將由全球支援團隊為「客戶」提供支援。服務約定結束後，資料團隊或諮詢團隊將不再提供後續支援。如係購買多年期入門範本套件者，每一項諮詢約定均有類似之啟動期間與約定期間。多年期入門範本套件中各項約定間之支援，係由全球支援團隊提供。
- IBM Watson Talent Insights 係專為 HR 分析設計，非 HR 資料僅限為支援 HR 分析而引入本工具。有關適合載入之資料，「客戶」應負遵循準則之責。

7.5 資料定義

約定所支援之「人力資源資料來源」(「HR 資料來源」)，以下列二類為限：

- a. 「大小」- 資料來源內之個別檔案，最多可有上限為 100 欄、2 百萬列及 1GB 資料。「大小」不得逾越下列任一準則。各資料來源最多僅能包含來自相同應用程式之三個相關個別檔案。雖最多可支援上限 100 欄，為求良好使用體驗，建議使用 70 欄以下。
- b. HR 應用程式 - 單一資料來源係擷取自單一 HR 應用程式之資料來源，例如：應徵者追蹤、識別、學習管理、薪酬評比、員工承諾意見調查、員工評量或「人力資源資訊系統 (HRIS)」。此資料來源亦可能包括搭配 HR 資料一併使用以進行 HR 分析之來源，例如：「客戶關係管理 (CRM)」系統或財務資料。

所稱 HR 應用程式，指原始交易式系統 - 縱使資料係自資料倉儲匯出，亦同。來自資料倉儲之單一資料來源，必須符合同於前揭所定義單一資料來源所適用之準則。

資料結構支援資料來源遞送。該範本可能以現有 **IBM Kenexa** 範本或服務所建置之客製格式為基礎。客製格式之開發，需使用諮詢時數為之，諮詢時數係隨同諮詢約定附加區塊一併提供。