

IBM Watson Talent Insights

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 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見解。

- a. 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。前述問題係以所使用之才能資料範本為依據。
- b. 語言 - 以英文提供。
- c. 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。
- d. 包含 10 位使用者。
- e. 「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。

1.2 選用服務

1.2.1 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。

1.3 Acceleration Services

1.3.1 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 等功能激盪出各種見解。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

(1) 遠端管理之專案啟動會議

- (a) 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。

- (b) 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。
 - (c) 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」。
- (2) 資料需求與可用性檢閱
- (a) 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。
 - (b) 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。
 - (c) 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）。
 - (d) 就「客戶」所要遞送之變數與資料結構提出建議。
 - (e) 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 - 分析與見解
- (1) 共用在執行專案啟動時所指明之商業問題/策略目標相關見解。
 - (2) Insights 係以對 Explore、Predict 及 Assemble 等功能之使用為依據。
 - (3) 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。
 - (4) 包括 Predictive 及 Assemble 功能之示範及實作典範。
 - (5) Assemble 儀表板設定之諮詢與協助，及 Assemble 功能之訓練。
 - (6) 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。
 - (7) 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/策略目標之相關見解。
 - (8) 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
- (1) 進行商業問題相關分析發現項目之執行簡報（遠端交付）。
 - (a) 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。
 - (b) 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。
 - (c) 包含針對分析提出建議/下一步。
 - (2) 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。
 - (3) 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. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。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，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html）。

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 計費

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「授權使用者」係指被授權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」之特定使用者。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。
- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

4.2 遠端服務費用

遠端服務，不問已使用與否，悉於購買日起九十日後到期。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 客戶責任

- a. 「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。
- b. 「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。
- c. 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。

- d. 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。基本約定之前述所定期間為 3 個月。外加約定之前述所定期間為 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。
- e. 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。
- f. 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。

5.2 資料定義

服務約定所支援之「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。
雖然大小最多可支援上限 100 欄，為求最佳使用體驗，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。