

IBM Watson Recruitment

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

IBM Watson Recruitment 為線上工具，提供作為 Cloud SaaS 供應項目，可協助公司告知聘僱決策、提高其招聘程序之效率，並加快聘僱之時間。

IBM Watson Recruitment 提供下列功能：

媒合成功

IBM Watson Recruitment 可利用外部資料及「客戶」所提供之資料，為各項工作職位公告建立媒合成功基本資料設定檔。將應徵者與媒合成功基本資料設定檔比對後，可產生媒合度評分。該評分可供招聘人員查看應徵者相對評比及其該職位之預測媒合度。除提供評分以外，IBM Watson Recruitment 亦提供評分詳細資料。

職位公告優先順序

IBM Watson Recruitment 可分析職位公告相關歷史資料，以判斷現行職位公告之複雜性。IBM Watson Recruitment 亦會將應徵進度與預期填寫時間做比對。IBM Watson Recruitment 於比較前揭各項因素後即可訂定各職位公告之建議優先順序，使招聘人員知悉應將時間主要分配於哪些工作項目。

社群聆聽

IBM Watson Recruitment 從諸多第三人處所彙整雇主評論，以瞭解員工對「客戶」或其指定競爭者之觀感。前項資料可運用於招聘作業之品牌行銷或傳訊。此外，前揭社群聆聽之功能亦可供檢視有關「客戶」或預定競爭者之彙整新聞，並依據新聞之正負面對於該文章進行評比。

IBM Watson Recruitment Set Up

IBM 將依循下列規定：

- 提供產品說明文件、資料綱目及有關認知解決方案之若干重要考量。
- 建立 sFTP 帳戶，以供 IBM 接收由「客戶」提供之資料。
- 為「客戶」提供公開金鑰，由「客戶」於其上傳至安全 FTP (sFTP) 帳戶前進行資料加密。
- 透過 sFTP 伺服器提供資料驗證及錯誤日誌，以供「客戶」審查及更正。
- 利用機器學習資料訓練媒合成功基本資料設定檔之機器學習模型。機器學習資料將由 IBM 儲存在位於美國或德國之資料中心。
- 利用為允許使用於本節所述特性而提供之 IBM 外部資料及「客戶」資料/內容，依據 IBM 指定設計建置認知模型。
- 就前揭媒合成功及職位公告優先順序等特性部署 IBM Watson Recruitment 解決方案，並依據 IBM 指定設計提供與「客戶」ATS 整合之功能，且不另收費用。

「客戶」應遵守下列規定：

- 提供「客戶」員工於長達五年各崗位之歷史資料，其中包括 IBM 指定應由「客戶」填寫之必要欄位，以及其他相關效能管理/評量或其他用以證實工作媒合特性與職位公告優先順序成功模式之類似資訊。設定欄位，用以指明各員工是否被視為符合「客戶」所定媒合成功之條件。
- 利用 IBM 所提供之公開金鑰，對前揭建檔資料進行加密，再上傳至 IBM 所提供之 sFTP 帳戶（例如：透過交易式載入（而非起始歷史資料載入）之自動化方法進行上傳）。前項資料載入包括用以訓練機器學習模型之一次資料載入，以及適用於新工作、規定及應徵者之定期資料載入。
- 更正 IBM 資料驗證進行期間所指出，且記錄於 sFTP 伺服器上錯誤日誌之錯誤。將更正資料重新提交至 IBM 所提供之 sFTP 帳戶。

- 利用所提供之資料綱目，建立使用交易式資訊更新純文字檔之自動化方法。
- 利用所提供之工具，匯出工作代碼對映、驗證，然後匯入更正碼。

1.1 IBM Watson Recruitment for ATS

IBM Watson Recruitment for ATS 授權「客戶」利用本雲端服務進行由「客戶」直接執行之招聘作業。

1.2 IBM Watson Recruitment for Recruitment Company

IBM Watson Recruitment for Recruitment Company 授權擬採用本雲端服務之組織代表其客戶進行招聘作業。

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」以資料控制者之身分如認定技術及組織上所採取之安全措施對於受保護資料之處理及資料性質所涉風險係為適當者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容及以下說明的機敏性個人資料。「雲端服務」之設計目的，並非在於處理其他法規適用之資料。

- 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）
- 機敏性個人資料（例如：社會保險號碼或國民身分證字號）或聘僱資訊（例如：教育、工作歷程、工作地點、薪酬與福利，以及績效）

IBM 一直致力於將 Privacy Shield 之優點引進 IBM 先前依「安全港」規定取得認證之供應項目中，並有意充分運用跨大西洋資料之流動所適用之健全 Privacy Shield 架構。IBM 於現階段則繼續訂定「歐洲示範條款」（於索取時始予提供），據以處理從歐盟傳輸個人資料之相關事宜。

IBM 作為「客戶」資訊之資料處理者。根據本公司之「資料處理者」角色，IBM 應依合約所定之「客戶」書面指示，處理「客戶」個人資料 (PII)，除本「雲端服務」之供應，或另依合約規定及遵循 IBM 義務者外，IBM 不應為其他用途而使用或處理該等資料。

「客戶」為本約定之資料所有人及資料控制者，對於系統所容納或使用之資料，應負主要之判斷責任。「客戶」應敘明其人才招聘程序所需之資料，例如：社會保險號碼、個人電話號碼及求職者履歷資訊，以及確認職缺總數所需之公司資訊。

IBM Watson Recruitment 可利用「客戶」所提供之資料協助解決方案學習。具體而言，本服務會利用人員相關資料瞭解並建立媒合成功基本資料設定檔，並利用該檔案預測哪些工作應徵者最有可能於該工作上媒合成功。「客戶」同意 IBM 將資料使用於本機器學習，有關機器學習，詳述於以下「將資料使用於機器學習」一節。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("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。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「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「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「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「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。

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)
< 99.2%	5%
< 93%	10%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以主張之「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。

4. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係於該訂用期間，透過授權之支援聯絡人經由電話及線上問題提報系統以英文提供。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。支援問題單之嚴重性層次，依下表定之：

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	重要業務影響/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
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過重要業務截止日之虞。	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 個營業日內

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「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「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「雲端服務」存取權之「授權使用者」數量之授權數。
- 「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 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「員工」數量之授權數。

5.2 查核

「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

「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」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，「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。於前述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」。

7. 附加條款

7.1 一般條款

「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。

7.2 語言與協助工具

除另有通知者外，IBM 僅以英文提供下列功能。

IBM 為開發協助工具軟體之領先企業。IBM 內部有大量自用協助工具專門技術。如需相關資訊，請參閱 http://www-03.ibm.com/able/product_accessibility/index.html。前揭大規模協助工具測試尚未完成，因此，本 IBM Watson Recruitment 版次未符合協助工具規定。「客戶」確認其瞭解本供應項目未符合協助工具規定。

7.3 智慧財產

"IBM Watson"（有時亦稱為 "IBM Watson Platform"、"IBM Watson Cloud Services" 或以下所稱之類似用語）係指由認知系統平台構成之 IBM 電腦系統及相關軟體與服務，該平台採用自然語言處理程序、文字、信號及影像處理、機器學習技術及其他認知功能，用以支援認知應用程式之建立、探索、部署、執行及內容履行。IBM Watson 包括但不限於 Watson 語料庫、IBM Watson Models（一組於 IBM Watson Platform 內在進行 IBM Watson 實例配置與訓練之過程中所產生且用於產生「見解」之規則、參數及/或資料）、IBM Watson Algorithms（IBM Watson Platform 於進行資料分析時所使用之機器學習相關演算法、工具功能、參數及配置）、Ground Truths（經資料分析，或對於在機器學習環境定義中為證明或反駁假設所使用之訓練資料集所提供之資訊進行直接觀察後，所衍生之資訊。Ground Truth 得用於開發或強化 IBM Watson Models 與 IBM Watson Algorithms，以及從「資料」產生「見解」及相關工具功能（例如：軟體開發套件），以建立 Web 及行動式應用程式與應用程式設計介面），以上各項及其衍生著作、修改或加強功能，悉為 IBM 既有智慧財產。

「見解」係指 IBM Watson Platform 依本服務說明所產生之產出或結果，且代表單一性質或一組性質與經 IBM Watson 利用 IBM Watson Models、Ground Truths 及 IBM Watson Algorithms 分析「資料」集探索或驗證所得結果二者間之關係。「見解」非為已分析資料集之衍生著作。

IBM 享有 IBM Watson 之一切權利、所有權及利益。IBM 亦享有其既有智慧財產、解決方案及實例本身及其相關之智慧財產權（包括該智慧財產之衍生著作、修改及加強功能），包括但不限於子系統、演算法、分析模型、本雲端服務及其開發或正式作業環境，以及與以上各項有關之加強功能、修改或衍生著作，不問是否使用「客戶」資訊或「客戶內容」或「客戶」資料建立該等衍生著作，均同。此外，IBM 或其供應商享有 IBM 供應商既有衍生著作（包括該既有智慧財產之衍生著作、修改及加強功能）之智慧財產權。

「客戶」授與 IBM（及其供應商）非專屬性、有限、免付權利金、全球性之權利，IBM（及其供應商）得依該權利使用「客戶內容」及資料產生及使用「見解」，並基於本服務說明、訂購文件及本合約所載目的建立加強功能（包括但不限於基於「將資料使用於機器學習」一節所述機器學習之目的）。前項授權包含對交付 IBM 之「客戶內容」與資料及其等之修改為使用、執行、重製、展示、修改、散布及傳輸之權利（惟以於內部行使該等權利為限，且僅限於為依本合約履行義務而行使之）。除當事人另有書面約定者外，

前揭「客戶內容」及資料之授權，於本服務說明或訂購文件終止時隨之終止。為免除疑義，特此指明，IBM（及其供應商）於本服務說明或訂購文件終止或期滿後，仍持續享有使用「見解」之權利。

除本服務說明另有明文規定者外，本服務說明並未以直接或間接、默示、禁反言或其他方式，將一方當事人之專利權、著作權或其他智慧財產權授與他方當事人。

7.4 將資料使用於機器學習

縱使本服務說明或交易文件另有規定，IBM Watson Recruitment 仍可利用客戶所提供之資料協助解決方案學習。「客戶」同意 IBM 得依下列方式將資料使用於本機器學習。

基於產品研究、測試及開發等目的（例如：字典編纂及訓練媒合成功基本資料設定檔所適用之模型），IBM 得於提供已移除個人直接及間接 ID 及/或將該等 ID 取代為「匿名」之本「雲端服務」時，使用「內容」及其所生見解及其他資訊。IBM 目前預期該內容將包括但不限於 IBM 所提供之資料綱目試算表 "ML" 直欄中標示為 "Y" 之欄位中之資訊（「資料綱目」）。但 IBM 得基於產品研究、測試及開發等目的，而使用其他「內容」與資訊，惟 IBM 必須從該「內容」及資訊移除直接或間接識別資料，及/或將該個人直接間接識別資料更換為匿名。前項「內容」及資訊將儲存於美國資料中心，並將由國內及國際資源（例如：IBM 印度資源）於執行「服務」時及基於進行機器學習之目的而存取之。「客戶」透過本服務說明所載程序，將新版本上傳至 IBM Watson Recruitment，即得更新「內容」。「客戶」得對 IBM 為取消「服務」及停止使用 IBM Watson Recruitment 之通知，向其表示拒絕本項使用。

IBM 亦得使用「內容」，以及見解及在基於備份之目的而將個人直接間接識別資料提供予本雲端服務之過程中從 貴客戶「內容」所產生之其他資訊，包括但不限於下列情形：基於建立機器學習所適用之匿名化資料並於必要時重新建立機器學習之目的，得保留及儲存「資料綱目」之 "resumeText" 欄位所指明或納併為 ResumeRefs 所參照檔案之一切求職者履歷之全部履歷。本備份僅得用於持續重新訓練機器學習演算法。在重新訓練機器學習之過程中，個人直接間接識別資料會被移除及/或更換為匿名。「客戶」得對 IBM 為取消「服務」及停止使用 IBM Watson Recruitment 之通知，向其表示拒絕本項使用。

於本服務說明或所適用之訂購文件期滿或終止後，應即從 IBM 系統移除前揭「內容」及資訊。

除本節另有明文規定者外，下列條款不得變更本服務說明或交易文件於其他條款所規定之任一方當事人之義務，包括「客戶」依本服務說明或交易文件應取得所約定許可之責任，以及「客戶」為將前揭資料使用於機器學習而需取得必要許可之責任。

7.5 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」之特定服務支援結構，「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」）：

美國、英國、印度、中國、德國、加拿大、澳洲、愛爾蘭、瑞士、西班牙、波蘭、塞普勒斯、荷蘭及新加坡。

「客戶」同意 IBM 於其合理判定有必要提供「雲端服務」時，得通知而變更前項國家/地區位置之清單。

7.6 客戶資料之歸還或移除

當「客戶」提出書面要求本「服務說明」或本「合約」終止或到期後，IBM 將刪除一切提供予「雲端服務」之專有內容或將其歸還「客戶」，惟該項刪除或歸還受 IBM 備份及保存政策之規範。

7.7 IBM Watson Recruitment 中之 Twitter 及 Glassdoor 內容

7.7.1 定義

- 「Glassdoor 內容」- 係指全球雇主主要依據其現職及離職員工提供予 Glassdoor 之內容，以及依據員工本身之輸入及其衍生著作所提供之相關內容，該內容不問之依據，悉由 IBM 透過 SaaS 提供予「客戶」。
- 「Twitter 內容」- 係指「推文」(Tweet)、「推文 (Tweet) ID」、Twitter 終端使用者基本資料設定檔資訊，以及 IBM 透過 SaaS（包括其衍生著作）為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。

7.7.2 Twitter 及 Glassdoor 內容之使用與限制

- IBM Cloud SaaS 供應項目為「客戶」提供檢視「Twitter 內容」及「Glassdoor 內容」之方法，惟僅限於 IBMCloud SaaS 供應項目內檢視。
- 「Twitter 內容」及「Glassdoor 內容」並非 IBM 所有，亦非由其控管。「Twitter 內容」及「Glassdoor 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」或「Glassdoor 內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但所適用之 Twitter 及 Glassdoor 使用條款，訂有「客戶」處理前揭爭議內容之程序，該等使用條款可於其網站找到。「客戶」就前揭爭議內容對於 IBM 或其供應商之唯一且全部之補償為由「客戶」停用對該「Glassdoor 內容」或「Twitter 內容」之存取權。
- 除第 5(b)(i) 節所定允許於 Cloud SaaS 供應項目內使用之有限用途外，「客戶」不得將「Twitter 內容」或「Glassdoor 內容」使用於其他用途。
- 為免除疑義，特此指明，依本服務說明之規定，「客戶」並未取得「Twitter 內容」或「Glassdoor 內容」之授權。
- 為免除疑義，特此指明，依本服務說明之規定，「客戶」並未取得 Twitter 或 Glassdoor 之名稱、商標或標誌之授權。

7.7.3 由 IBM 終止及撤銷

「客戶」對所顯示「Twitter 內容」及「Glassdoor 內容」之存取權將於 Cloud SaaS 供應項目終止時失其效力。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」及「Glassdoor 內容」之存取權，且無義務給予「客戶」退款、扣抵或其他補償。

7.7.4 「Twitter 內容」與「Glassdoor 內容」之保證、責任及免責聲明

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」及「Glassdoor 內容」，「客戶」對「Twitter 內容」及「Glassdoor 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保證及責任，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」及「Glassdoor 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」及「Glassdoor 內容」之存取係為全無中斷或全無錯誤。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」或「Glassdoor 內容」之存取及使用，包括 IBM 對於「Twitter 內容」及「Glassdoor 內容」並無任何賠償責任。