

IBM Watson Career Coach

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 Career Coach 為線上工具，提供作為 Cloud SaaS 供應項目，可協助公司員工獲得職涯及其相關問題之答覆、尋找其可申請之內部工作機會，以及探索因其他員工工作轉換所致升遷管道。

IBM Watson Career Coach 目前提供下列功能（此等功能為基本供應項目之一部分）：

- **Ask Myca - Watson Career Coach** 提供聊天機器人，此機器人瞭解職涯相關問題，並可為員工提供「客戶」專屬答覆。員工可針對前揭回應之實用性與相關性提出意見。
- **Job Opportunity Matching - Watson Career Coach** 為推薦最適合員工之職位，會將雇主及員工所提供之員工相關資訊，與現有工作機會之需求與職級進行比對。員工可檢閱工作機會詳細資料，並納入考慮申請之職位。
- **Career Navigator - Watson Career Coach** 可供員工瀏覽可從其現行職位或組織中之其他職位獲得之升遷管道。員工依其選定起始職位，即可探索擁有該職位之他人所歷經的下一工作調動情況。本供應項目會顯示前揭員工現行職位與其選定職位二者關係之密切度，以及依「客戶」所提供需求資料所定職位之預期整體需求。

IBM Watson Career Coach 係專為於預估四至八週之時間表內實作而設計。是否能於所分配之時間範圍內完成前揭實作服務，取決於「客戶」之管理階層及人員能否全力支持及參與。「客戶」應及時提供所需資訊。IBM 之效能取決於「客戶」之及時資訊與決策，任何延遲均可能導致額外成本及/或延遲完成前揭實作服務。

IBM 將履行下列事項：

- 為「客戶」提供公開金鑰，由「客戶」於其上傳至 sFTP 帳戶前進行資料加密。
- 建立 sFTP 帳戶，以供 IBM 接收由「客戶」提供之資料。
- 透過 sFTP 伺服器執行資料驗證及提供錯誤日誌，以供「客戶」審查及更正。
- 利用「機器學習資料」可訓練工作轉換之機器學習模型，用於推薦升遷管道及建立字典，再由 IBM 儲存此「機器學習資料」。
- 協同「客戶」一併檢閱工作調動結果，以徵求其意見及確認。為處理資料不一致之情形，必要時，前揭作業必須進行多次。
- 就前揭 Ask Myca、Job Matching 及 Career Navigator 等特性部署 IBM Watson Career Coach 解決方案，且不另收費用。

「客戶」應履行下列事項：

- 為證實升遷管道建議之適用性，提供可用工作分類架構資料，以及「客戶」員工於長達五年各崗位之歷史資料，其中包括支援入口網站規定之必要欄位。「客戶」得移入其他選用相關效能管理/度量，或其他用以證實成功判斷之類似資訊，俾能用於開發工作媒合特性之未來成功模型。
- 針對職涯及其相關問題提供回應，以供 Ask Myca 聊天機器人使用。
- 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（而非首次歷史資料載入）之自動化方法進行上傳）。前述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、規定及工作轉換之定期資料載入。
- 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。

- 於必要時更新欲對解決方案新使用者顯示之預設同意文句，概述其同意基於職涯規劃之目的而使用所提供之資訊。

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。「客戶」確認 **i) IBM** 得自行決定隨時修改 **Data Sheet**，且 **ii) 前項** 修改將取代舊版本。以下各項為修改 **Data Sheet** 之目的：**i) 改進或澄清現有承諾**，**ii) 與現行採用之標準及適用法令保持一致**，或者 **iii) 提供其他承諾**。對 **Data Sheet** 之修改不會大幅降低「雲端服務」之安全性。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=465C8730BC0B11E6850FCEFFCB21B294>

「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，以本「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

合約月份期間的本「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%

*如本「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「雲端服務」之預付費用。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過線上問題提報系統提供。「訂用期間」會提供本「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>。

嚴重性層次、說明及回應時間目標如下所示：

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	重大業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。通常涉及正式作業環境中對「客戶」之作業有重要影響之停止時間。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	重大業務影響： 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 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。

- 「員工」是取得本「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」中所指定之計量期間，取得足夠涵蓋「員工」數量之授權數。

5.2 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。

5.3 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，或其他因本「雲端服務」失效而可能引起重大傷亡危害之任何活動。

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 Career Coach 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詞）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），以及 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「洞察」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。

「洞察」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。「洞察」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「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 或其供應商各自享有各自既有衍生著作（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 及其關係企業（及供應商）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「洞察」，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、展示、重製、履行、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「洞察」及機器學習之權利。

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 Career Coach 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 取代之「匿名」之本「雲端服務」時，使用「內容」及其所生洞察及其他資訊。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。前述「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）於執行本「雲端服務」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 Career Coach，即得更新「內容」。「客戶」得對 IBM 為取消本「雲端服務」及停止使用 IBM Watson Career Coach 之書面通知，向其表示拒絕本項使用。

IBM 亦得使用「內容」，以及洞察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「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 為取消本「雲端服務」及停止使用 IBM Watson Career Coach 之書面通知，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何一方當事人之義務，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。