

## IBM Watson Talent Frameworks

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

### 1. 雲端服務

IBM Watson Talent Frameworks 係指獨立研究並經 Watson 篩選之工作型職能檔案庫（依照工作基本資料設定檔、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之總稱。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。

貴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 貴客戶之員工、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 Watson Talent Frameworks Publisher 供應項目或其他 IBM Watson Cloud Service 供應項目存取已訂用之內容。

IBM Watson 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。

#### 1.1 供應項目

貴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 Frameworks Complete Library

IBM 工作基本資料設定檔及職能特定資料之現行完整檔案庫。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.2 IBM Watson Talent Frameworks Job Family

IBM Talent Frameworks 檔案庫中一個選定工作系列之工作基本資料設定檔及職能特定資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.3 IBM Watson Talent Frameworks 10 Jobs

IBM Watson Talent Frameworks 檔案庫中 10 個選定工作基本資料設定檔之工作及職能特定資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.4 IBM Watson Talent Frameworks for the Banking & Financial Services Industry

「銀行及金融服務產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.5 IBM Watson Talent Frameworks for the Construction Industry

「營造產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.6 IBM Watson Talent Frameworks for the Consulting Services Industry

「諮詢」部門之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

##### 1.1.7 IBM Watson Talent Frameworks for the Customer Services Industry

「客戶服務」部門之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.8 IBM Watson Talent Frameworks for the Education Industry**

「教育產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.9 IBM Watson Talent Frameworks for the Energy Industry**

「能源（油氣）產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.10 IBM Watson Talent Frameworks for General Corporate Functions**

「一般企業」部門（例如：人力資源部、法務部、業務部等部門）之工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.11 IBM Watson Talent Frameworks for the Healthcare Industry**

「保健產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.12 IBM Watson Talent Frameworks for the Hospitality Industry**

「餐旅服務產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.13 IBM Watson Talent Frameworks for Information Technology**

「資訊 (IT)」部門之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.14 IBM Watson Talent Frameworks for the Insurance Industry**

「保險產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.15 IBM Watson Talent Frameworks for the IT Hardware Industry**

「IT 硬體產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.16 IBM Watson Talent Frameworks for the Manufacturing Industry**

「製造產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.17 IBM Watson Talent Frameworks for the Media and Publishing Industry**

「媒體及發行產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.18 IBM Watson Talent Frameworks for the Pharmaceutical Industry**

「製藥產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.19 IBM Watson Talent Frameworks for the Real Estate Industry**

「不動產產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.20 IBM Watson Talent Frameworks for the Retail Industry**

「零售產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.21 IBM Watson Talent Frameworks for the Software Industry**

「軟體產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.22 IBM Watson Talent Frameworks for the Telecommunications Industry**

「電信產業」之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。提供「內容」時，依 貴客戶所取得之授權，採用可用標準格式，或採用訂用 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 之方式。

### **1.1.23 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Administrative Assistant**

「行政助理」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.24 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Data Entry Clerk**

「資料輸入員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.25 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Sales Representative**

「業務代表」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.26 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Sales Support Representative**

「業務支援代表」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.27 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Customer Service Associate**

「客戶服務助理」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.28 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Customer Service Representative**

「客戶服務代表」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.29 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Help Desk Specialist**

「服務台專員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.30 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Internet Customer Support Representative**

「網際網路客戶服務代表」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.31 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Bartender**

「侍酒服務生」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.32 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Busser**

「服務生助手」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.33 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Food and Beverage Cashier**

「餐飲部收銀員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.34 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Food Server**

「供餐服務生」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.35 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Host or Hostess**

「男女招待人員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.36 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Line Cook**

「二廚」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.37 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Front Desk Clerk**

「櫃檯接待人員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.38 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Grounds Maintenance Specialist**

「著陸維護專員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.39 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Housekeeper**

「管家」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.40 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Security Guard**

「保鏢」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.41 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Cashier**

「收銀員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.42 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Greeter**

「接待員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.43 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Loss Prevention Associate**

「防損助理」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.44 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Crater or Packer**

「包裝工人」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.45 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Logistics Coordinator**

「物流協調人員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.46 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Shipping or Receiving Clerk**

「出貨收貨人員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

### **1.1.47 IBM Watson Talent Frameworks Job Profile - Truck and Tractor Operator**

「卡車駕駛及拖拉機操作員」工作職責之特定工作基本資料設定檔、職能及相關資料。「內容」應透過標準 Excel 格式提交。

## **1.2 選用服務**

### **1.2.1 IBM Watson Talent Frameworks Publisher**

為 貴客戶之工作內容提供中央儲存庫，可讓 貴客戶從 IBM Watson Talent Frameworks 建立工作及職能客製分類架構，並可協同其他應用程式一併運作。現行有效之 IBM Watson Talent Frameworks 訂用項目授權 貴客戶對其所購買之 IBM Watson Talent Frameworks 內容進行定期更新。

## **1.3 Acceleration Services**

### **1.3.1 IBM Watson Talent Frameworks Training**

於適用之「交易文件」所載起始日起算前九十日之期間內，IBM 會為 貴客戶提供總計最多上限 12 小時有關預先定義模組中之 IBM Watson Talent Framework 程式庫之訓練：「資料內容及架構」、「專案方法」、「基本資料設定檔/能力模型建立」、「慣常做法練習與審查」、「協助工作群組講習會」、「編輯及建立能力」、「客戶使用案例」、「IBM Watson Talent Frameworks 技術平台方法」、「通訊及資料維護規

範」。貴客戶應於前揭九十日之期間使用前揭訓練時數，逾該期間後，不再提供 貴客戶未使用之訓練時數， 貴客戶不得就該等未使用之訓練時數要求扣抵或退還價金。

### 1.3.2 IBM Watson Talent Frameworks Pilot Consulting

於適用之「交易文件」所載起始日起算前九十日之期間內，IBM 會為 貴客戶提供總計最多上限 40 小時遠端服務，以進行有關 IBM Watson Talent Framework 程式庫及客製化 IBM Watson Talent Framework 內容之訓練。IBM 將提供能力管理導引，一個工作系列最多可對映五個工作基本資料設定檔，包括面談及主旨專家研習會，研習校準及專案規劃與進展狀況報告（例如：專案啟動會議、專案計劃、後續專案進展狀況報告及每週專案進展狀況電話會議（各項活動時間以一小時為限））。 貴客戶應於前揭九十日之期間使用前揭遠端服務時數，逾該期間後，不再提供 貴客戶未使用之遠端服務時數， 貴客戶不得就該等未使用之遠端服務時數要求扣抵或退還價金。

### 1.3.3 IBM Watson Talent Frameworks Consulting for 10 Jobs

IBM 將為 貴客戶提供總計最多上限 80 小時之服務，以進行有關 IBM Watson Talent Framework 程式庫之訓練，包括以下各項：能力管理導引、客製 IBM Watson Talent Framework 內容對映，惟 2 個工作系列中最多以 10 個工作基本資料設定檔為限，包括面談及主旨專家研習會，研習校準及專案規劃與進展狀況報告（例如：專案啟動會議、適用專案範本、後續專案進展狀況報告及每週專案進展狀況電話會議（各項活動時間以一小時為限））。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 之資料處理附錄」（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。若適用 i) 歐洲一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR)；或 ii) <http://www.ibm.com/dpa/dpl> 所載明之其他資料保護法，則於其適用的範圍內，「內容」(Content) 所含個人資料適用前揭 DPA。

以下為適用 Data Sheet 之鏈結：

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6DA4FDC02E9E11E8B9DA1016CAD92E2B>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定

IBM 為 貴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](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. 費用

### 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」：

- 「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」。
- 「存取權」係指存取本「雲端服務」功能之權利。
- 「約定」為「雲端服務」有關專業或訓練服務。

### 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. 附加條款

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 通則

貴客戶同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱 貴客戶為本「雲端服務」之訂用者。

貴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。

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

若 貴客戶遵循本「服務說明」及 IBM Watson Talent Frameworks 供應項目之「交易文件」所定適用條款項下 貴客戶之義務，則 IBM 授與 貴客戶未定期限、非專屬性、不可轉讓之授權，以使用所購買 IBM Watson Talent Frameworks 試算表中之資料，惟僅限以 貴客戶全公司內部本身之利益為目的，並以「交易文件」所定數量為限。

IBM 不保證 IBM Watson Talent Frameworks 或 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 匯出項目中之內容將相容於任何第三人才能管理系統，且無義務操作該等匯出項目或使其得以相容於任何第三人才能管理系統。

## 6. 優先適用條款

### 6.1 資料之使用

雙方當事人所訂基本「雲端服務」條款之「內容及資料保護」一節有不同約定者，下列條款較該等約定優先適用：因 貴客戶使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶之「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別 貴客戶者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及其在提供本項「雲端服務」時自工作及職能「內容」所產生之其他資訊（「見解」除外）。使用於 IBM Watson Talent Frameworks Publisher 中之「內容」，應僅包含工作基本資料設定檔及職能定義資訊，且不應包含雇員或求職者相關「個人識別 (PI)」資訊或「敏感性個人資料 (SPI)」。IBM 僅得將該等資料使用於內部研究、測試及供應項目開發等用途。