

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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、其授權使用者及「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

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud 可供「客戶」定義技能要求、擷取員工技能，進而分析及應用結果。「客戶」對本「雲端服務」之使用，依「權利證明書」所載「客戶」取得內容與「授權使用者」數量之授權規範。本「雲端服務」提供「客戶」下列技能類型及能力評估功能。

- 定義技能 - 可用於管理技能或能力架構。本「雲端服務」提供可用於擴充或客製架構之工具。可納併含有多樣技能種類之技能架構、以數值標示技能等級之技能與範圍。此外，亦可將多種架構移入系統中，再將該等架構顯現至組織內分散之群組。
- 定義工作基本資料設定檔 - 可建立工作基本資料設定檔，並將其對映至從移入系統中之技能與能力架構取得之技能。工作基本資料設定檔用以定義人員應具備之技能及各該技能之熟練度。
- 模型組織 - 可用於建立組織結構之模型，該結構將影響決定由誰負責驗證各員工之技能評量。模型組織結構建立後，便可用於員工技能報告之分組。
- 評量技能 - 可供個別人員檢視有關其基本資料設定檔之技能。該人員可選取最能表達其技能熟練度之等級。使用者亦可評量非屬其職位核心技能之技能。例如，個別人員可能已將其所培養之技能運用於前一職位或前一僱用關係。本系統亦可供個別人員自行選取其工作基本資料設定檔。
- 確認評量 - 可讓經理確認或質疑其員工之技能熟練度。經理之評量與個別人員之評量互有差異時，經理可使用某一特性要求該使用者重新評量其技能。
- 設定學習與開發 - 可供個別人員檢視內含其現行技能熟練度及其基本資料設定檔所要求技能等級。該視圖顯示技能等級「落差」- 人員現行技能等級與其基本資料設定檔所要求技能等級二者間之差異。訂定技能養成計劃時，可訂立目標及養成行動，此等目標與行動均應訂立時程表，並由經理及其員工共同擬定計劃內容。「客戶」可新增其研擬之技能學習與養成活動，以彌補所指出之技能落差。此資訊係以學習及養成導覽圖之方式呈現予個別人員，並可彙整於任何業務單位層級，以提供綜合性訓練計劃。
- 分析技能 - 將對照資料儲存於技能資料庫。系統提供若干功能表驅動選項，用以產生商業管理報告及應用程式。

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud 可為「客戶」提供其工作內容適用之中央儲藏庫，並可用於管理及開發能力、工作模式及工作說明，並與其他應用程式分工合作。「客戶」對本「雲端服務」之使用，依「權利證明書」所載「客戶」取得內容與「實例」數量之授權規範。本「雲端服務」提供「客戶」下列技能類型及能力評估功能：

- 定義技能 - 可用於管理技能或能力架構。本「雲端服務」提供可用於擴充或客製架構之工具。可納併含有多樣技能種類之技能架構、以數值標示技能等級之技能與範圍。此外，亦可將多種架構移入系統中，再將該等架構顯現至組織內分散之群組。
- 定義工作基本資料設定檔 - 可建立工作基本資料設定檔，並將其對映至從移入系統中之技能與能力架構取得之技能。工作基本資料設定檔用以定義人員應具備之技能及各該技能之熟練度。

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認定，技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險者，本「雲端服務」得用於處理內含個人資料之內容。「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料之特性。「客戶」確認 IBM 不知內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

本「雲端服務」於 IBM 網路與使用 TLS 之「客戶」瀏覽器間進行資料傳輸時會加密內容。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時，不會將內容加密。

IBM 之 Privacy Shield 憑證內含本「雲端服務」，並於「客戶」選擇將本「雲端服務」交由位於美國之資料中心管理時生效，本「雲端服務」受「IBM Privacy Shield 隱私權原則」之拘束，該原則載明於下列網址：http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html。

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「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) |
|--------------|--|
| 93% - 99% | 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「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。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

| | |
|--|--------------------------------|
| 30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘 | = 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵 |
| <hr/> 總共 43,200 分鐘 | |

4. 技術支援

「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。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。

| 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。 | 4 營業小時內 |
| 2 | 顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。 | 12 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。 | 二十四小時內（營業時間內） |
| 4 | 些微業務影響： 查詢或非技術要求。 | 48 小時內（營業時間內） |

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。

- 「存取」** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「存取權」係指「雲端服務」之使用權。「客戶」應在其「權利證明書」中所指定之計量期間，取得單一「存取權」之授權，才能使用「雲端服務」。
- 「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。貴客戶應取得足夠涵蓋在「權利證明書」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。
- 「實例」** - 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」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 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將於超額使用後之翌月，依「交易文件」所定費率計費。

5.3 遠端服務費用

遠端服務費用依遠端服務之「交易文件」所定費率計費，遠端服務不管使用與否，悉於購買日起九十日後到期失效。

5.4 驗證

「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 及其獨立稽核人調查「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 於發票中載明之前項查證所定其他費用與義務。前揭規驗證義務於本「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」是要自動續約、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」於前項期間到期日九十日（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。於前項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 備份

每日均執行正式作業實例之備份。IBM 將保留「客戶」資料之備份複本，正式作業實例保留期間之上限為三十日。「客戶」應自行負責對本「雲端服務」安全進行適當配置，以禁止個別使用者刪除資料，「客戶」確認並同意，資料一旦被刪除，IBM 無義務回復被刪除之資料，若要嘗試回復該等資料，在適用情形下，則另需計費。

7.3 雲端服務之到期

於「雲端服務」到期或終止之前，「客戶」可使用所提供之「雲端服務」報告或匯出特性擷取資料。客製資料擷取服務依個別合約之規定提供。

IBM 收到「客戶」之支援要求後，將於本「雲端服務」到期日或終止日後 30 日內，「客戶」之內容將依當地申請格式以電子方式交予「客戶」。

7.4 災難回復

倘若「客戶」已購買至少一個非正式作業環境，萬一因天災（例如：火災、地震、水患等）致使主要系統發生毀壞之情形時，IBM 將善盡商業上合理之努力完成災難回復，期於一星期之回復目標內，將「客戶」之正式作業資料回復成「客戶」之其中一個非正式作業環境。前述不構成任何保證或服務水準協定。

7.5 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「服務說明」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。