

## IBM Kenexa Assessments

### 1. 雲端服務

IBM Kenexa Skills Assessments 係一內含超過 1,200 個不同測驗之檔案庫，其設計目的，在於協助員工及招聘人員判斷求職者在技能、知識、能力、行為及/或適性等方面之精熟度。IBM Kenexa Assessments 提供全年無休之線上存取、自動評分及自動產生報告。「客戶」之指定使用者可存取詳細之評量結果。

「客戶」同意評量評分僅為「客戶」於其作出聘僱決定時所考量之諸多因素之一。

#### 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 Kenexa Skills Assessment on Cloud

###### a. IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud Pre-Paid

內含管理及所產生報告之自動化技能評量。應於使用前以「交易文件」所訂三年訂用期間內預定使用數量為單位購買之。施行額外測驗者，將依「交易文件」所訂費率向「客戶」收取費用。

###### b. IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud Enterprise

內含管理及所產生報告之自動化技能評量。允許於「交易文件」所指定的訂用期間內，於「客戶」企業內部使用。「客戶」可使用「交易文件」中規定之指定評量數量。施行額外測驗者，將依「交易文件」所訂費率向「客戶」收取費用。

###### c. IBM Kenexa Skills Assessments on Cloud Staffing Industry

內含管理及所產生報告之自動化技能評量。採地點制計費方式（僅就註冊位置計費），每一位置均享有無限次數之評量，惟僅限於由人員配置業中，被配置到第三人所屬職位之個人使用。組織之主要供應項目係為協助個人重新進入職場之第三人組織及政府機構安排短期或短期至長期人員者，該組織即屬「人員配置業」。前述政府機構包括人力開發部門、統一窗口服務部門及便民服務部門。

##### 1.1.2 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles

###### a. IBM Kenexa Assessments 包含 Skills、Behavioral Hourly 及 Behavioral Professional on Cloud

自動化評量，包括管理及所產生之報告。

###### b. IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud

自動化行為評量，適用於時薪、前線或入門層級之職位。包括管理及所產生之報告。

###### c. IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud Staffing Industry

自動化行為評量，適用於時薪、前線或入門層級之職位。包括管理及所產生之報告。採地點制計費方式（僅就註冊位置計費），每一位置均享有無限次數之評量，惟僅限於由人員配置業中，被配置到第三人所屬職位之個人使用。

###### d. IBM Kenexa Assessments Unlimited Use for Organizations with Up to Two Million Employees

###### e. IBM Kenexa Assessments Unlimited Use for Organizations with Up to Two-Hundred Thousand Employees

###### f. IBM Commercial Cyber Aptitude Test

自動化選擇器評量。包括管理及所產生之報告。

###### g. IBM Defense Cyber Aptitude Test for Government in the UK, US, Canada, Australia, and New Zealand

自動化選擇器評量。包括管理及所產生之報告。

###### h. IBM Defense Cyber Aptitude Test Core for Government

自動化選擇器評量。包括管理及所產生之報告。

### 1.1.3 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles

- a. IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud  
自動化行為評量，適用於專業人員層級之職位，包括獨立捐助者及低階至高階管理階層。包括管理及所產生之報告。
- b. IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud Staffing Industry  
自動化行為評量，適用於專業人員層級之職位，包括獨立捐助者及低階至高階管理階層。包括管理及所產生之報告。採地點制計費方式（僅就註冊位置計費），每一位置均享有不限次數之評量，惟僅限於由人員配置業中，被配置到第三人所屬職位之個人使用。

### 1.1.4 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud

自動化行為評量，適用於專業人員層級之職位、一般中階管理階層至最高階管理階層。包括管理，以及所產生之報告。依使用情形計費。

## 1.2 選用服務

### 1.2.1 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud Custom Cultural Match

客製文化相符度行為評量，適用於時薪、前線或入門層級之職位。客製評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。

前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各階段應負之責任，依適用情況予以載明。

- a. 第一階段 - 專案規劃  
IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。  
「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。
- b. 第二階段 - 實作與測試  
IBM 將執行下列事項：審查所提供之「客戶」組織價值說明文件；透過電話與「客戶」之高階主管進行最多 15 次為上限之利害關係人會談，每次會談進行大約 30 分鐘；依說明文件審查及利害關係人會談所得資訊，開發試驗性文化評量；對最多 100 位「客戶」員工為上限施行文化評量；分析資料，並決定擬納入評量之各項目最終加權比重，並決定評量之門檻分數；為「客戶」提供分析報告及評量之使用建議；在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，評量管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。  
「客戶」將執行下列事項：提供「客戶」之組織價值說明文件；完成會談及試驗性評量；提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。
- c. 第三階段 - 實施服務  
IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

### 1.2.2 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud Custom Job Fit

客製工作適性評量，適用於時薪、前線或入門層級之職位。客製評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。前述評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各階段應負之責任，依適用情況予以載明。

- a. 第一階段 - 專案規劃  
 IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。  
 「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。
- b. 第二階段 - 研究  
 IBM 將執行下列事項：透過電話與「客戶」之高階主管進行多達 15 次為上限之利害關係人會談，每次會談進行大約 30 分鐘；提供工作適性問卷，由利害關係人及 25 位熟悉職位之「主旨專家 (SME)」填寫；分析來自工作適性問卷之回應，並設計最終版本之評量；將評量上傳至管理系統；提交載明研究程序摘要之報告。  
 「客戶」將執行下列事項：提供「客戶」之高階主管與 SME 名單；完成會談並填寫「工作適性」問卷。
- c. 第三階段 - 設計  
 IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。
- d. 第四階段 - 實作與測試  
 IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，評量管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。  
 「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。
- e. 第五階段 - 實施服務  
 IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

### 1.2.3 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud Transportability Study

評量之可傳輸性研究，適用於時薪、前線或入門層級之職位。評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各「階段」應負之責任，依適用情況予以載明。

- a. 第一階段 - 專案規劃  
 IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。  
 「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。
- b. 第二階段 - 研究  
 IBM 將執行下列事項：提供工作分析問卷，由 25 位熟悉職位之 SME 填寫；分析來自工作分析問卷之回應，以判斷「客戶」之職位與原先為驗證評量而審查之職位是否有充分之相似度。本項分析係用於判斷有效性能否移轉至「客戶」之工作；提交載明研究程序摘要與評量使用建議之報告。  
 「客戶」將執行下列事項：提供「客戶」之 SME 名單及填寫工作分析問卷。
- c. 第三階段 - 設計  
 IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。

d. 第四階段 - 實作與測試

IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，評量管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。

「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。

e. 第五階段 - 實施服務

IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

#### 1.2.4 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Hourly Roles on Cloud Custom Selector

客製選擇器評量，適用於時薪、前線或入門層級之職位。

客製評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。前述評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。

IBM 與「客戶」於各「階段」應負之責任，依適用情況予以載明。

a. 第一階段 - 專案規劃：

IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

b. 第二階段 - 起始定質定量研究

IBM 將與「客戶」指定之負責專案權責的「客戶」主要聯絡人進行以十五 (15) 次為上限之利害關係人會談。各次會談之時間約為 30 至 40 分鐘，並應透過電話進行；提供工作分析問卷，由「客戶」之利害關係人（人數以 25 位在職員工為限）填寫，以確認能於各職位表現優異所需之重要知識、技能及能力；與最多以三個重點群組為上限進行會談，各重點群組均包含 8 至 10 位由「客戶」指定於工作上表現傑出足為楷模之在職員工；準備報告，於報告中概述工作分析研究。

「客戶」將執行下列事項：參與利害關係人會談與重點群組，並填寫前述為確認能於各職位表現優異所需之知識、技能及能力而提供之工作分析問卷。

c. 第三階段 - 其他定量研究

IBM 將執行下列事項：依以上所述第二階段之結果設計評量；開發網頁使用者介面及評量演算法、在 IBM 伺服器上管理評量，以及提供線上存取權予「客戶」；若「客戶」之先前職位實際績效資料無法使用，則為「客戶」提供績效評比表單，由其針對回應線上評量之各在職員工逐一填寫；向「客戶」提交報告，並於報告中針對評量之設計與內容概述研究發現與建議。

「客戶」將執行下列事項：依職位指定擬完成線上評量之在職員工（以 300 位為上限）；針對每位已完成線上評量之在職員工職位，為 IBM 提供各該員工之個人背景資訊資料及先前實際績效資料，該等資料係考核在職員工職位績效之一種客觀測量方式，所提供之資料應採用 IBM 所定資料格式（例如：Excel 試算表或 csv 檔案）；若「客戶」之先前職位實際績效資料無法使用，則針對回應線上評量之各在職員工逐一填寫績效評比表單。

d. 第四階段 - 設計

IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。

e. 第五階段 - 實作與測試

IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，評量管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。

「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。

f. 第六階段 - 實施服務

IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

### 1.2.5 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud Custom Selector

客製選擇器評量，適用於專業人員層級之職位，包括獨立捐助者及低階至高階管理階層。客製評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。前述評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各「階段」應負之責任，依適用情況予以載明。

a. 第一階段 - 專案規劃：

IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

b. 第二階段 - 起始定質定量研究

IBM 將與「客戶」指定之負責專案權責的「客戶」主要聯絡人進行以十五 (15) 次為上限之利害關係人會談。各次會談之時間約為 30 至 40 分鐘，並應透過電話進行；提供工作分析問卷，由「客戶」之利害關係人（人數以 25 位在職員工為限）填寫，以確認能於各職位表現優異所需之重要知識、技能及能力；與最多以三個重點群組為上限進行會談，各重點群組均包含 8 至 10 位由「客戶」指定於工作上表現傑出足為楷模之在職員工；準備報告，於報告中概述工作分析研究。

「客戶」將執行下列事項：參與利害關係人會談與重點群組，並填寫前述為確認能於各職位表現優異所需之知識、技能及能力而提供之工作分析問卷。

c. 第三階段 - 其他定量研究

IBM 將執行下列事項：依以上所述第二階段之結果設計評量；開發網頁使用者介面及評量演算法、在 IBM 伺服器上管理評量，以及提供線上存取權予「客戶」；若「客戶」之先前職位實際績效資料無法使用，則為「客戶」提供績效評比表單，由其針對回應線上評量之各在職員工逐一填寫；向「客戶」提交報告，並於報告中針對評量之設計與內容概述研究發現與建議。

「客戶」將執行下列事項：依職位指定擬完成線上評量之在職員工（以 300 位為上限）；針對每位已完成線上評量之在職員工職位，為 IBM 提供各該員工之個人背景資訊資料及先前實際績效資料，該等資料係考核在職員工職位績效之一種客觀測量方式，所提供之資料應採用 IBM 所定資料格式（例如：Excel 試算表或 csv 檔案）；若「客戶」之先前職位實際績效資料無法使用，則針對回應線上評量之各在職員工逐一填寫績效評比表單。

d. 第四階段 - 設計

IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。

e. 第五階段 - 實作與測試

IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，「評量」管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。

「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。

f. 第六階段 - 實施服務

IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

### 1.2.6 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Executive Roles on Cloud Transportability Study

評量之可傳輸性研究，適用於專業人員層級之職位，包括獨立捐助者及低階至高階管理階層。評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。前述評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各「階段」應負之責任，依適用情況予以載明。

a. 第一階段 - 專案規劃

IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

b. 第二階段 - 研究

IBM 將執行下列事項：提供工作分析問卷，由 25 位熟悉職位之 SME 填寫；分析來自工作分析問卷之回應，以判斷「客戶」之職位與原先為驗證評量而審查之職位是否有充分之相似度（本項分析係用於判斷有效性能否移轉至「客戶」之工作）；提交載明研究程序摘要與評量使用建議之報告。

「客戶」將執行下列事項：提供「客戶」之 SME 名單及填寫工作分析問卷。

c. 第三階段 - 設計

IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。

d. 第四階段 - 實作與測試

IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，「評量」管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。

「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。

e. 第五階段 - 實施服務

IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

### 1.2.7 IBM Kenexa Behavioral Assessments for Professional and Managerial Roles on Cloud Transportability Study

評量之可傳輸性研究，適用於專業人員層級之職位，包括獨立捐助者及低階至高階管理階層。評量之設計目的，在於僅限於包含於以下研究程序之該等國家/地區中使用，並由「客戶」透過網頁使用者介面加以管理。「客戶」同意施行前述職位（內外部）一切合格應徵者之評量，並同意遵循 IBM 建議之門檻分數。前述評量僅限使用於以下研究程序所含適用之「客戶」工作職稱/職位。「客戶」應於 IBM 繼續進行專案之下一階段前，透過專案計劃核准專案各階段之里程碑項目。前述專案將於多個階段中執行。IBM 與「客戶」於各「階段」應負之責任，依適用情況予以載明。

a. 第一階段 - 專案規劃

IBM 將執行下列事項：排定每週電話會議，由專案小組開會討論現行作業與問題，以及後續作業與里程碑；依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

「客戶」將執行下列事項：依適用情況分配整個「交易文件」期間之專案資源。

b. 第二階段 - 研究

IBM 將執行下列事項：提供工作分析問卷，由 25 位熟悉職位之 SME 填寫；分析來自工作分析問卷之回應，以判斷「客戶」之職位與原先為驗證評量而審查之職位是否有充分之相似度。本項分析係用於判斷有效性能否移轉至「客戶」之工作；提交載明研究程序摘要與評量使用建議之報告。

「客戶」將執行下列事項：提供「客戶」之 SME 名單及填寫工作分析問卷。

c. 第三階段 - 設計

IBM 將執行下列事項：協同「客戶」一併審查及討論後，設計最終版本之評量；依評量內容開發及提供會談文件，該內容可作為於求職者完成線上評量後與現行職位之求職者進行第二級會談之內容。

d. 第四階段 - 實作與測試

IBM 將執行下列事項：在暫置環境測試評量；管理網站提供予「客戶」，以作為對求職者施行評量時所用之使用者介面，評量管理者可在該介面中存取求職者之圖形化基本資料設定檔、經理報告及特點定義；依「客戶」之企業品牌行銷準則，客製管理網站之品牌。

「客戶」將執行下列事項：提供管理網站之「客戶」企業品牌行銷準則；在暫置環境中執行使用者驗收測試。

e. 第五階段 - 實施服務

IBM 將執行下列事項：在正式作業環境中提供線上評量，供「客戶」使用（「上線日期」）；提供第二級會談供「客戶」使用。

## 2. 資料處理及保護 Data Sheet

以下鏈結中之「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」）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=1413343140375>

## 3. 服務水準及技術支援

### 3.1 服務水準協定 (SLA)

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](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」：

- 「位置」係指單一實體位址，該存取本「雲端服務」之實體位址對應於營業地址。
- 「事件」係指藉由「雲端服務」之使用而予以處理或與其相關之特定事件。

## 5. 附加條款

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

## 6. 置換條款

### 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」一節有相反規定者，下列條款較該等規定優先適用：因「客戶」使用本「雲端服務」所生結果，如為 貴客戶「內容」（「見解」）專屬結果或足資識別「客戶」者，IBM 不予使用或揭露。但 IBM 得使用「內容」及於提供本項「雲端服務」時由「內容」所生其他資訊（「見解」除外），惟需移除個人識別碼，俾以在不使用其他資訊之情形下，不再足以將該個人資料歸屬於特定個人。IBM 僅限於將該等資料使用於研究、測試及供應項目開發等用途。