

### IBM Kenexa Talent Insights

本使用條款 ("ToU") 由本 IBM 使用條款 - SaaS 特定供應項目條款 (「SaaS 特定供應項目條款」) 及標題為 IBM 使用條款 - 一般條款 (「一般條款」) 的文件構成, 該文件可於下列 URL 取得:  
<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>。

如互有抵觸者, 前項「SaaS 特定供應項目條款」較「一般條款」優先適用。一經訂購、存取或使用 IBM SaaS, 即表示「客戶」同意本使用條款。

「使用條款」受所適用之「IBM International Passport Advantage 合約」、「IBM International Passport Advantage Express 合約」或 IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings (視適用情況而定) (以下稱為「合約」) 之規範, 「合約」與「使用條款」共同構成本完整合約。

#### 1. IBM SaaS

下列 IBM SaaS 供應項目受前項 SaaS 特定供應項目條款之規範:

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

#### 2. 計費度量

IBM SaaS 係依「交易文件」所定下列其中一項計費度量而銷售:

- 「實例」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「實例」是對一 IBM SaaS 特定配置的存取權。「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, 取得足夠讓 IBM SaaS 的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- 「授權使用者」- 是獲得 IBM SaaS 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 IBM SaaS 的特定「授權使用者」取得個別的專用授權。「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, 取得足夠涵蓋可以存取 IBM SaaS 的「授權使用者」數目的授權數。
- 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關 IBM SaaS 的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數, 才能涵蓋每一個「約定」。

#### 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

##### 3.1 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。

##### 3.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

##### 3.3 隨需應變費用

「隨需應變」選項之發票將於「客戶」訂購之該月, 依「交易文件」規定之費率開立。

#### 4. IBM SaaS 訂用期間續約選項

「客戶」之「權利證明書」應依下列其中一種方式決定 IBM SaaS 是否於期限結束時續約:

##### 4.1 自動續約

若「客戶」之權利證明書載明「客戶」係為自動續約者, 「客戶」得於權利證明書所載期間到期日至少九十日前, 以書面通知「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴, 要求終止即將到期之「IBM SaaS 訂用期間」。若 IBM 或其 IBM 事業夥伴於到期日前未收到前項終止通知, 前項即將到期之「訂用期間」將自動續約一年, 或視為依「權利證明書」所訂原始「訂用期間」相同之期間續約。

## 4.2 持續付費

若「權利證明書」載明「客戶」係為持續之續約方式者，則「客戶」得繼續存取 IBM SaaS，並依持續之續約方式，就 IBM SaaS 之使用情形予以付費。若要中斷使用 IBM SaaS 並停止持續付費程序，「客戶」應於九十 (90) 日前以書面向 IBM 或其 IBM 事業夥伴通知，要求終止其 IBM SaaS。於「客戶」終止存取權時，「客戶」應支付之費用包含至終止生效之當月為止之任何尚未結清之存取費用。

## 4.3 要求續約

若「權利證明書」載明「客戶」之續約類型為「終止」者，則將於「訂用期間」結束時終止 IBM SaaS，並移除「客戶」對 IBM SaaS 之存取權。若要在前項終止日後繼續使用 IBM SaaS，「客戶」應向「客戶」之 IBM 業務人員或 IBM 事業夥伴重新下訂單，以購買新「訂用期間」。

## 5. 技術支援

IBM SaaS 之技術支援係於「訂用期間」及 IBM 通知「客戶」已可存取 IBM SaaS 後，透過電話、電子郵件及線上問題提報系統提供。由 IBM 提供，作為任何該等技術支援之一部分之任何加強功能、更新項目及其他資料，視為 IBM SaaS 之一部分，並受本「使用條款」之規範。技術支援僅隨附於 IBM SaaS 而提供，無法作為單獨供應項目而提供。

有關可用時間、電子郵件位址、線上問題提報系統，以及其他技術支援通訊方式與程序之其他資訊，載明於 IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook (IBM 軟體即服務 (SaaS) 支援手冊)。

| 嚴重性 | 嚴重性定義   | 回應時間目標  | 回應時間涵蓋範圍   |
|-----|---|---------|------------|
| 1   | <b>重要業務影響/服務停機：</b><br>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   | 全年無休       |
| 2   | <b>顯著業務影響：</b><br>服務之服務業務特殊裝置或功能使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。                                   | 2 營業小時內 | 週一至週五營業時間內 |
| 3   | <b>次要業務影響：</b><br>表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。  | 4 營業小時內 | 週一至週五營業時間內 |
| 4   | <b>些微業務影響：</b><br>查詢或非技術要求。   | 1 個營業日  | 週一至週五營業時間內 |

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 Cookie

「客戶」知悉並同意，IBM 得就 IBM SaaS 之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資料，以作為 IBM SaaS 一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關 IBM SaaS 效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 關聯公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資料。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資料。

### 6.2 衍生受益之地點

在適用情形下，稅金之核算係以「客戶」於其收受 IBM SaaS 之權益時所指明地點為依據。除非「客戶」提供其他資訊予 IBM，否則 IBM 於核算稅金時，將以下列公司地址為依據，該地址係「客戶」訂購 IBM SaaS 時指明為主要受益地點。「客戶」應負責保持最新之前述資訊，並將其變更提供予 IBM。

### 6.3 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」依本使用條款提供予 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。

### 6.4 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」）：荷蘭、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」）：澳洲、巴西、加拿大、中國、法國、芬蘭、德國、香港、日本、紐西蘭、拉丁美洲、墨西哥、荷蘭、波蘭、新加坡、南非、西班牙、瑞典及瑞士。

「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或地點之清單。

於 IBM 之美國與歐盟及美國與瑞士「安全港架構 (Safe Harbor Framework)」不適用於 EEA 或瑞士「個人資料」之傳輸時，雙方當事人或其關係企業得依已移除選用條款之 EC Decision 2010/87/EU，按其對應之角色簽訂個別標準未修改之「歐盟模型條款」合約。前述合約，縱使係由關係企業所簽訂，其所生一切爭議或責任，仍視為本「合約」之條款所生雙方當事人間之爭議或責任。

### 6.5 個人資料/機密個人資料

IBM Kenexa Talent Insights 係人力資源服務供應項目，其設計目的在於使「客戶」得以輸入、管理、排序及檢視應徵者、聘僱及員工資料。此服務係於備有專用虛擬私有網路 (VPN) 連線功能之 SoftLayer 雲端算運環境中提供。本服務可讓「客戶」輸入及管理內含所適用之隱私權法律可能視為個人資料及機密個人資料 (PI/SPI) 之內容：

- 聯絡資訊（例如：地址、室內電話號碼及手機號碼、電子郵件）
- 機密個人資料（例如：政府識別碼、出生日期、公民身分、護照號碼等資訊）
- 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）

### 6.6 資料定義

**人力資源 (HR) 資料來源** - HR 資料來源係單一 HR 應用程式，例如：應徵者追蹤、識別、學習管理、薪酬評比、員工承諾意見調查、員工評量或「人力資源資訊系統 (HRIS)」。此資料來源亦可能包括搭配 HR 資料一併使用以進行 HR 分析之來源，例如：「客戶關係管理 (CRM)」系統或財務資料。

**資料來源** - 所稱資料來源，其定義為原始來源交易式系統 – 縱使資料係自資料倉儲匯出，亦同。資料來源由範本支援。該範本可能以現有 IBM Kenexa 範本或服務所建置之客製範本為基礎。客製範本之開發，需使用諮詢時數為之，諮詢時數係提供作為入門範本套件之一部分，或隨同諮詢約定附加區塊一併提供。

**資料倉儲** - 資料倉儲可視為依所擷取資料類型而定之多重資料來源。來自資料倉儲之單一資料來源，係指以 HR 應用程式為導向，直欄數量少於 100 個之單一檔案或一系列內部相關檔案（最多三個），例如：應徵者追蹤、識別、學習管理、薪酬評比、員工承諾意見調查、員工評量或 HRIS 等。

### 6.7 客戶責任

- 客戶應負責持續承諾要求員工於使用 IBM Kenexa Talent Insights 時必須遵循資料保密規定。
- 客戶需指定使用者類型，始得限制適當資料之使用者存取權。
- 如係購買選用諮詢或資料整合服務約定者，客戶應負責提供適當之技術及「人力資源 (HR)」主旨專家與資源，以支援資料之規格與遞送，並應負責依合意專案排程，及時遞送資料。資料延遲遞送，可能會影響專案之施行、整體專案排程及成本。
- 倘客戶確認已經備妥，可開始進行入門範本套件約定、選用諮詢約定及/或資料準備約定，且約定之啟動已發生者，服務需於 3 個月內使用（重新整理資料之服務不在此限，該服務將於以下另作說明），逾期未使用，即為到期。同時購買之多項約定，無需同時啟動，但於個別啟動發生後，則適用相同有效期限。

- 服務完成或到期後，將由全球支援團隊為客戶提供支援。服務約定結束後，資料團隊或諮詢團隊將不再提供後續支援。如係購買多年期入門範本套件者，每一項諮詢約定均有類似之啟動期間與約定期間。多年期入門範本套件中各項約定間之支援，係由全球支援團隊提供。
- 如係購買重新整理資料約定者（不問月計或季計），應依合意專案排程，定期遞送資料。「客戶」不得跳過重新整理。排程重新整理期間逾 5 個營業日者，視同已使用。重新整理資料及其他服務約定，於超過產品訂用期間後不再延長，且將自動到期，不提供退款。
- **Talent Insights** 係專為 HR 分析設計，非 HR 資料僅限為支援 HR 分析而引入本工具。有關適合載入之資料，客戶應負遵循準則之責。

## 附錄 A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa Talent Insights 係為才能分析解決方案，可協助使用者從其人力資源資料快速取得見解。

- 引導式資料探索 - 可供使用者從一組預定才能問題選取所要問題，以進行起始分析。前項問題係以所使用之才能資料範本為依據。
- 語言 - 以英文提供。
- 存取 - 「客戶」會收到一個環境，該環境將用於「正式作業」及「測試」。「客戶」會收到一個含有使用者名稱與密碼之 URL，可供每位使用者存取 Talent Insights。已購買 IBM Kenexa Talent Acquisition、IBM Kenexa Talent Optimization 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 之「客戶」，將透過入口網站單一登入之方式存取 Talent Insights。
- 包含 10 位使用者。
- 「客戶」應負責持續承諾要求員工於使用 IBM Kenexa Talent Insights 時必須遵循資料保密規定。

### 2. 選用供應項目

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa Talent Insights Additional User 係為一種訂用供應項目，除基本訂用所包含之 10 位使用者以外，另可提供額外「授權使用者」授權。

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights Additional Services

|                       | 入門範本套<br>件約定 - 第 1<br>年 | 入門範本套<br>件約定 - 第 2<br>年* | 入門範本套<br>件約定 - 第 3<br>年** | 資料準備服務<br>約定 | 資料檔案重新<br>整理約定 | 人力諮詢約<br>定 |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------|----------------|------------|
| 第 1 階段 - 商業<br>問題定義   | ✓                       | ✓                        | ✓                         | ✓ ***        |                | ✓          |
| 第 2 階段 - 資料<br>收受     | ✓                       |                          |                           | ✓            | ✓              |            |
| 第 3 階段 - 建立<br>資料特性蒐集 | ✓                       |                          |                           | ✓            |                |            |
| 第 4 階段 - 資料<br>轉換     | ✓                       |                          |                           | ✓            |                |            |
| 第 5 階段 - 資料<br>構形     | ✓                       |                          |                           | ✓            | ✓              |            |
| 第 6 階段 - 資料<br>客製作業   | ✓                       |                          |                           | ✓            |                |            |
| 第 7 階段 - 分析<br>與見解    | ✓                       | ✓                        | ✓                         |              |                | ✓          |
| 第 8 階段 - 檢閱<br>及結束    | ✓                       | ✓                        | ✓                         |              |                | ✓          |

\*二年期入門範本套件約定包括前揭第 1 年及第 2 年之一切服務。

\*\*三年期入門範本套件約定包括前揭第 1 年、第 2 年及第 3 年之一切服務。

\*\*\* 「資料準備服務」之「第 1 階段」僅包含「資料需求與可用性檢閱」。

## 階段定義

### a. 第 I 階段 (入門範本套件約定) – 商業問題定義

- 遠端管理之專案啟動會議
  - 藉由客戶與 IBM 專用顧問之協同作業，釐清「客戶」之特定商業問題並設定其優先順序。
  - 指明客戶之主要商業問題、策略目標及 Talent Insights 之資料利益，並指明約定之單一分析區域。

交付項目：

- 專案啟動簡報及書面摘要 - 概述合意且擬為該項約定重點之商業問題/策略目標及單一分析區。由 IBM 指明初步資料來源。
- 資料需求與可用性檢閱
  - 依重要商業問題/策略目標之優先順序，選擇一個由 IBM 顧問協同客戶一併探索之重要分析領域。
  - 入門範本套件所包含之三個資料來源，其結構之多元性應足以支援諮詢約定所含重要分析領域，以及更多以客戶為主體之分析。
  - 購買額外諮詢約定，即可支援更多分析領域。
  - 定義擬擷取及遞送之合意資料來源之資料元素。

交付項目：

- 就資料遞送之資料結構所提出之建議。此係於可用及適用之情形下，利用預先存在之範本開始進行。

### \*\*\* 第 I 階段 – 適用於資料準備服務約定：資料需求與可用性檢閱

檢閱資料來源要件及符合 Talent Insights HR 應用程式資料範本。(本服務不含專案啟動會議)。

- 定義擬擷取及遞送之合意資料來源之資料元素。

交付項目：

- 就資料遞送之資料結構所提出之建議。此係於不進行諮詢而執行資料服務之情形下，利用預先存在之範本開始進行。購買諮詢服務並與資料集一併使用該服務者，得開發客製範本。

### b. 第二階段 - 資料收受

遞送檔案，以供 IBM 進行處理。

- 第三人資料來源
  - 提供「客戶」傳送資料所需之詳細資料。
  - 「客戶」將資料檔案遞送至 IBM。
  - 遞送檔案時，應採用 IBM 預先定義之 csv 樣式範本，且必須遵循所規定之標準欄位直欄命名慣例。
  - 用於支援資料來源之完全客製範本最多可能包含 3 個獨立但相關之檔案。
  - 範本內的每一個檔案均不得超過 250 MB 或 100 個直欄。若資料來源超出檔案數量、大小或直欄數量所定準則，則計為多個資料來源，並依此予以計費。
  - 欲支援資料階層者，必須提供個人背景資訊及其他深入探查詳細資料。
  - IBM 依所購買檔案更新項目所需情況，監視及測試資料遞送與儲存工具。

交付項目：

- 確認已收受檔案，並確認檔案符合要件。

- Kenexa 資料來源
  - 若有連接器，則會每日提供及載入資料。

c. **第 III 階段 – 建立資料特性蒐集**

檢閱資料來源並蒐集檔案相關統計資料與資訊，以釐清資料之結構、內容、關係及衍生規則。

- 產生資料檔案品質概觀，包括遺漏的資料、形態異常的資料及格式化不一致的資料之詳細資料。
- 諮詢「客戶」遺漏或形態異常之資料相關事項，並依需求遞送新資料檔案。
- 諮詢「客戶」有關在資料構形與轉換步驟中所要施行之規則與程序。
- 執行檔案同義字與客製作業之草稿撰擬。
- 在接受最終檔案以進行構形之前，就客戶之部分，最多得於最終檔案執行三次傳遞。

交付項目：

- 建立最終檔案格式，並由客戶交付最終檔案。客製所記載之檔案格式。

d. **第 IV 階段 – 資料轉換**

資料來源內部及相互之間整體結構之形成

- IBM Kenexa 檢閱 Kenexa 與第三人資料來源間之檔案關係。
- IBM Kenexa 驗證主鍵/外鍵關係，以進行交叉資料集探索。
- IBM Kenexa 建置整體資料結構原型。
- IBM Kenexa 驗證及測試資料結構。

交付項目：

- 由客戶或從中購買選用重新整理資料約定之「IBM 資料服務」記載轉換作業之整體資料結構與步驟，以供後續資料負載之用。

e. **第 V 階段 – 資料構形**

資料來源之正規化與清理。

- IBM Kenexa 先建立資料構形之商業規則，再執行該等規則。包括但不限於以下各項：
  - 識別欄位中遺漏之資料及類型不正確之資料（英文欄位中之數字、貨幣欄位中之日期等），並與客戶指明解決方法。
  - 執行客製欄位之敘述性直欄標頭，並遵循標準檔案命名慣例。
  - 基本檔案結構問題，例如：移除列標題、巢狀標頭、空列直欄、空列、資料後面之文字列、摘要列及直欄、小計及累計、前端及尾端空格，及刪除重複資料。
- 在無其他約定工作之情形下，資料服務不處理工作職稱、度數或其他不受來源資料規範之任意文字資料，亦不處理有關遺漏值、常數值、收支差額、具影響力種類、異常值及偏斜度之基礎品質問題。除非另有說明，否則，前項問題由客戶自行負責。
- IBM 確認相關重複資料負載之處理與排程。「客戶」得選擇另外購買額外重新整理資料約定。

交付項目：

- 說明文件 - 說明所執行之資料清理步驟，以及已做好載入準備之已清理檔案。

f. **第六階段 - 資料客製作業**

實作在第 I 階段之資料來源整合所蒐集及實作之資料客製作業規格，包括新增或修改同義字、資料分組、預設集成及預先定義之問題。

- 測試資料檔案。
- IBM 蒐集、記載及實作客製作業。
- IBM Data Integration 將專案傳遞至諮詢。

交付項目：

- 確認測試與客製作業。

**g. 第 VII 分析 – 分析與見解**

- 共用執行專案啟動時所指明之商業問題/策略目標相關見解。
- 示範及共用 Talent Insights 實作典範，以協助客戶發揮此工具之最大功效。
- 每週電洽 Talent Insights 使用者與專案團隊，為期 5 週，以討論商業問題/策略目標之相關見解。

交付項目：

- 對所指明之商業問題/策略目標相關問題提出分析，並在遞送予客戶之簡報中顯示結果摘要。資料參照手冊 - 說明可在工具中使用之客戶的資料欄位。訓練簡報 - 協助客戶瞭解前揭商業問題/策略目標之專屬功能。

**h. 第 VIII 階段 – 檢閱及結束**

- 透過 Talent Insights，就商業問題/策略目標，進行有關分析發現項目之執行簡報（遠端遞送）。
- 將客戶轉移至全球支援團隊，並提供有關如何依需求而購買遞增服務之詳細資料。

交付項目：

- 依據進行專案啟動期間所注重之已指明商業問題和策略目標之 Talent Insight 發現項目，進行執行簡報，包括指導有關資料之適當/不當解譯、對可行之動作、解決方案提出相關建議，並就後續步驟提出建議。

### **2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – 一年期**

一年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 得以「設定」服務之方式購買之。此套件包含一個為協助加入之新客戶而設計之服務組合（如上表所示）。前項服務包含由專用顧問協助釐清商業問題、識別資料來源（如第 6.6 節所定義者），以支援重要商業問題分析、三個資料來源之起始準備與一次載入，以及提供有關如何提出見解與建議之產品訓練與指引。除非另有特別說明，否則，一切服務（包括專案啟動）均採遠端交付之方式。

### **2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – 二年期**

二年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 得以「設定」服務之方式購買之。此套件包含一個為協助加入之新客戶而設計之服務組合（如上表所說明）。於「第一年」，服務包含由專用顧問提供協助，以釐清商業問題、識別資料來源（如第 6.6 節所定義者）、支援重要商業問題分析、三個資料來源之起始準備與一次載入，以及提供有關如何提出見解與建議之產品訓練與指引。

於「第二年」，提供額外諮詢服務，以支援遞增或後續商業問題之識別與分析。不包含新資料來源之設定或資料之重新載入，但有購買額外之選用資料準備之服務或重新整理之服務者，不在此限。除非另有特別說明，否則，一切服務（包括專案啟動）均採遠端交付之方式。

### **2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – 三年期**

三年期 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack 得以「設定」服務之方式購買之。此套件包含一個為協助加入之新客戶而設計之服務組合（如上表所示）。於「第一年」，服務包含由專用顧問提供協助，以釐清商業問題、識別資料來源（如第 6.6 節所定義者）、支援重要商業問題分析、三個資料來源之起始準備與一次載入，以及提供有關如何提出見解與建議之產品訓練與指引。

於「第二年」及「第三年」，提供額外諮詢服務，以支援遞增或後續商業問題之識別與分析。不包含新資料來源之設定或資料之重新載入，但有購買額外之選用資料準備之服務或重新整理之服務者，不在此限。除非另有特別說明，否則，一切服務（包括專案啟動）均採遠端交付之方式。

### **2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement**

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation 得以「設定」或「隨需應變設定」服務（如上表所示）購買之，此服務包含一個 HR 資料來源（如第 6.6 節所定義者）之一次設定與載入。無預先存在之 Talent Insights 資料範本者，於購買資料整合服務時，需一併購買諮詢服務。



## 2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 得以「設定」或「隨需應變設定」服務（如上表所示）購買之，此服務包含由專用顧問協助釐清商業問題、識別資料來源（如第 6.6 節所定義者），以支援重要商業問題分析及提供有關如何提出見解與建議之產品訓練與指引。不包含新資料來源之設定或資料之重新載入，但有購買選用資料準備之服務或重新整理之服務者，不在此限。除非另有特別說明，否則，一切服務（包括專案啟動）均採遠端交付之方式。

## 2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh 得以「設定」或「隨需應變設定」服務購買之此服務包含一個 HR 資料來源之一次載入（如第 6 條第 6 款所定義者）。檔案重新整理，係指將新資料或遞增資料載入設定為屬於服務入門範本套件約定或獨立式資料準備服務約定一部分之資料來源。

以下說明資料檔案重新整理活動所包含之服務：

- 此等服務包括 IBM Kenexa Talent Insights Data Integration 之各階段 – 資料收受、建立資料特性蒐集、檔案設定所包含之轉換階段及資料構形階段。
- 需先購買擬重新整理之資料來源所適用之 Data Preparation Services Engagement，並確實遵循先前設定之檔案結構，方能使用重新整理資料約定。
- 逾越此範圍之重新整理資料檔案之服務（包括但不限於資料結構變更、資料清理規則變更，以及於建立資料特性蒐集時所執行資料客製作業之變更）得藉由「工作說明書」另定之。

## 附錄 B

IBM 提供 IBM SaaS 之下列可用性服務水準協定 ("SLA")，但僅於「客戶」的「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中有載明適用時，始適用之：

本 SLA 之版本，係以「客戶」開始訂用或續約訂用時的最新版本為準。「客戶」瞭解本 SLA 不構成對「客戶」提供保證。

### 1. 定義

- a. **可用度扣抵 (Availability Credits)** - 係指 IBM 將針對已驗證之「請求」所提供的補救辦法。「可用度扣抵」將針對「貴客戶」未來訂用 IBM SaaS 之費用發票，以折抵或折扣方式提供之。
- b. **「請求 (Claim)」** - 係指「客戶」由於「合約月份」期間未符合 SLA 之規定，而向 IBM 提交的請求。
- c. **合約月份** - 係指 IBM SaaS 實施期間的每一個完整月份，從當月第一天的美東時間 (EST) 上午 12:00 算起，直到當月最後一天的美東時間 (EST) 下午 11:59 為止。
- d. **停用時間** - 係指處理 IBM SaaS 的正式作業系統已停止的時段，而且「客戶」的使用者無法使用他們擁有許可權之 IBM SaaS 的全部功能。「停用時間」並不包括由於下列情況而無法使用 IBM SaaS 的時段：
  - 基於維修目的而排定或公布的停止時間；
  - 非 IBM 所能掌控的事件或原因（例如：天然災害、網際網路中斷、緊急維修等等）；
  - 「客戶」或第三人之應用程式、設備或資料發生問題；
  - 「客戶」未遵守存取 IBM SaaS 所需的系統配置及支援平台；或
  - IBM 遵照「客戶」或代表「客戶」之第三人所提供予 IBM 之任何設計、規格或指示所為者。
- e. **事件** - 係指一種情況或一組一起發生的情況，導致無法符合 SLA 之規定。

### 2. 可用度扣抵 (Availability Credits)

- a. 為提出「請求」，「客戶」應在得知「事件」影響「客戶」使用 IBM SaaS 的 24 小時內，於 IBM 技術支援中心服務台登錄各「事件」之「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應提供有關「事件」的所有必要資訊，並適度地協助 IBM 診斷及解決「事件」。
- b. 「客戶」最遲應於發生「請求」之該「合約月份」結束後三 (3) 個營業日內，提出「可用度扣抵」之請求。
- c. 「可用度扣抵」係根據從「客戶」報告第一次受到「停用時間」影響的時間算起的「停用時間」期間。對於每一個有效的「請求」，IBM 將依每一個「合約月份」期間達成的 SLA，選擇最高可適用的「可用度扣抵」，如下表所示。對相同「合約月份」中之相同「事件」，IBM 將不重複提供「可用度扣抵」。
- d. 對於個別 IBM SaaS 被一起包裝並以單一結合價格販售之「組合服務」，IBM 將根據「組合服務」的單一結合每月價格來計算「可用度扣抵」，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」只能提交與任何「合約月份」中一個組合內某個個別 IBM SaaS 相關的「請求」，而且 IBM 將不會對任何「合約月份」中一個組合內的多個 IBM SaaS 提供超過一個的「可用度扣抵」。
- e. 若「客戶」已在轉售交易中從合格的 IBM 經銷商 (reseller) 購得 IBM SaaS，而在此交易中，IBM 係負起履行 IBM SaaS 及 SLA 承諾的主要責任者，則「可用度扣抵」將會根據「請求」之「合約月份」時有效的 IBM SaaS 最新的「關係建議批量價格 (RSVP)」，折扣率為 50%。
- f. 在任何情況下，於任何「合約月份」中，「可用度扣抵」總計以「客戶」取得 IBM SaaS 而支付給 IBM 之年費的十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為扣抵上限。

### 3. 服務水準

以下為「合約月份」期間的 IBM SaaS 可用度：

| 「合約月份」期間的可用度  | 可用度扣抵 (Availability Credits)<br>(以「請求」之項目之「合約月份」的「每月訂用費用」百分比) |
|---------------|---|
| 93.0% - 99.2% | 5%  |
| 小於 93%        | 10%   |

可用度（以百分比表示）之計算為：(a)「合約月份」中的總分鐘數減去 (b)「合約月份」中「停用時間」的總分鐘數，除以 (c)「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

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| $\frac{30 \text{ 天「合約月份」, 總共 } 43,200 \text{ 分鐘} \\ - \text{「停用時間」 } 500 \text{ 分鐘} \\ = 42,700 \text{ 分鐘}}{\text{總共 } 43,200 \text{ 分鐘}}$ | = 「合約月份」期間的達成服務水準達 98.8% 時可用度扣抵為 5% |
|--|-------------------------------------|

### 4. 除外條款

本 SLA 只適用於「IBM 客戶」。本 SLA 不適用於下列情況：

- 測試版及試用版服務。
- 非正式作業環境，包括且不限於測試、災難回復、品質確保或開發。
- 由「客戶」的 IBM SaaS 使用者、來賓、參與者及允許的受邀者所提出的「請求」。