

### 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:

- a. 「實例」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。一「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。
- b. 「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。
- c. 「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 設定費

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. 期間及續約選項

IBM SaaS 之期間, 自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算, 詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明 IBM SaaS 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, IBM SaaS 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 IBM SaaS, 至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。IBM SaaS 將繼續提供至前述九十日期間到期之日當月月底。

## 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。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	<b>重要業務影響/服務停機：</b> 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
2	<b>顯著業務影響：</b> 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
3	<b>次要業務影響：</b> 表示服務或功能無法使用，但對作業未造成重要影響。	1 個營業日
4	<b>些微業務影響：</b> 查詢或非技術要求。	2 個營業日內

## 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 蒐集前述資料之目的，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 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 於其認為有合理必要提供 IBM SaaS 時，得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

服務約定所支援之「人力資源資料來源」(「HR 資料來源」)，以下列二類為限：

- a. 「大小」- 資料來源內之個別檔案，最多可有上限為 100 欄、2 百萬列及 1GB 資料。「大小」不得逾越下列任一準則。各資料來源最多僅能包含來自相同應用程式之三個相關個別檔案。  
*雖然大小最多可支援上限 100 欄，為求最佳使用體驗，建議使用 70 欄以下。*
- b. **HR 應用程式** - 單一資料來源係擷取自單一 HR 應用程式之資料來源，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。

所稱 HR 應用程式，指原始交易式系統 - 縱使資料係自資料倉儲匯出，亦同。來自資料倉儲之單一資料來源，必須符合同於前揭所定義單一資料來源所適用之準則。

資料結構支援資料來源遞送。該範本可能以現有 IBM Kenexa 範本或服務所建置之客製格式為基礎。客製格式之開發，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。

## 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，服務需於所定期間內使用 (重新整理資料之服務不在此限，該服務將於以下另作說明)，逾期未使用者，即為到期，不得再使用。基本約定之前項所定期間為 3 個月。外加約定之前項所定期間為 4 個月。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」應負責遵循準則之責。

## 7. Talent Insights (由 Watson Analytics 提供) 中之 Twitter 內容

### 7.1 定義

- a. 分析報告 - 係指「客戶」之應用程式藉由從「Twitter 內容」分析及衍生資訊之程序，於 IBM SaaS 上建立之結果或輸出。該等結果不可包含「Twitter 內容」，但可包含與「Twitter 內容」所含內容重複之內容，例如：搜尋詞彙及推文 (Tweet) 之主旨參照。
- b. 「推文 (Tweet) ID」 - 係指針對各推文 (Tweet) 所產生之特殊識別碼。
- c. 「推文 (Tweet)」 - 係指 Twitter 服務使用者所公開張貼之文章，其本文長度不超過 140 個字元。
- d. 「Twitter 內容」 - 係指「推文」(Tweet)、 「推文 (Tweet) ID」、公眾 Twitter 使用者基本資料設定檔資訊，以及其他為「客戶」提供之 Twitter 資料與資訊。

### 7.2 使用 Twitter 內容

「客戶」將不被授予原始 Twitter 內容之存取權。IBM SaaS 為「客戶」提供選取及使用「Twitter 內容」的方法，惟僅供「客戶」於 IBM SaaS 內為執行「Twitter 內容」之分析及產生「分析報告」而使用之。

「Twitter 內容」並非 IBM 所有，亦非由其控管。「Twitter 內容」可能包括不合法、不正確、誤導、不雅或其他有爭議之資料。IBM 或其供應商對於「Twitter 內容」不負檢查、過濾、驗證、編輯或移除之義務。但 IBM 或其供應商得依其自己之判斷行使前項行為。「客戶」必須使用 IBM 所提供之功能，立即刪除或修改可能儲存於 IBM SaaS 中之「Twitter 內容」。「客戶」有權從 IBM SaaS 下載及移除「分析報告」。

### 7.3 Twitter 資料容量

客戶權限如下列項目：

- 每個資料集 50,000 個推文 (Tweet)

### 7.4 Twitter 內容之限制

「客戶」應遵循下列規定：

- a. 使用「Twitter 內容」時不得違反所適用之法律，包括且不限於隱私權法律，亦不得基於未獲授權或不當之目的而為該項使用。
- b. 不得基於非法或歧視之目的，將作為 IBM SaaS 之一部分而提供之「Twitter 內容」用於進行少數個人或單一個人之分析。
- c. 不得使用「Twitter 內容」作為 IBM SaaS 之一部分，以執行納併於廣告網路中之分析。
- d. 不得基於下列目的，使用「Twitter 內容」產生分析：為比較一段時間內之電視節目效益，或為針對所定義的其他電視節目集或其子集而比較電視節目效益，使用相同或類似之方法執行一系列定期產生並以時間為依據之措施。
- e. 不得基於任何目的，使用在存取及使用隨附於 IBM SaaS 的「Twitter 內容」時所取得之累計 Twitter 使用者度量值（例如使用者或帳戶數）。
- f. 不得將「Twitter 內容」使用在 IBM SaaS 所允許之限定用途以外之用途。

### 7.5 由 IBM 終止

「客戶」對「Twitter 內容」之使用權利，將於本 IBM SaaS 終止時失其效力。

縱有前揭規定，除本「合約」中之停權與終止之權利外，IBM 亦得在不另行通知之情形下，隨時停止提供「Twitter 內容」存取權，且無義務給予「客戶」退款、扣抵或其他補償。

### 7.6 「Twitter 內容」之保證與免責聲明

縱有本「合約」規定之保證，仍僅以「現狀」、「現有」且含一切錯誤而提供「TWITTER 內容」，「客戶」對「TWITTER 內容」之使用，其風險由「客戶」自行承擔。IBM 不提供任何明示及默示之擔保及責任，該等保證包括適售性、品質、效能、符合特定用途、未涉侵權、所有權之一切默示保證，以及因「TWITTER 內容」相關交易、使用或貿易實務過程所生一切保證。IBM 不保證對「TWITTER 內容」之存取係為無中斷或無錯誤。本保證之免責聲明可能不適用於依法不得拋棄或免除保證責任之某些法律管轄地區。任何各該保證之期限僅為自本「合約」生效日期起算三十 (30) 天（但各該法律另有規定者不在此限）。

本「合約」所定 IBM 對「客戶」應負之損害賠償責任，在任何情形下均不適用於「客戶」對「TWITTER 內容」之存取及使用。

## **7.7 政府所為之使用**

「Twitter 內容」係為「商品」，該用詞定義於 48 C.F.R. 2.101，包含「商用電腦軟體」及「商用電腦軟體說明文件」，此二用詞同於 48 C.F.R. 12.212 中所用者。政府機關不得使用、修改、改作、重製、發行、演出、發表、揭露或散布「Twitter 內容」，但本「合約」另有明文許可者不在此限。此外，政府機關應遵循 48 C.F.R. 12.212 及 48 C.F.R. 227.7202-1 至 227.7202-4。「客戶」如係以美國、州或地方政府機關之員工或代表等正式身分使用「Twitter 內容」，且「客戶」依法不能接受本服務說明中之管轄區、審判地或其他條款者，該等條款不適用於該機關，但以所適用法律規定之範圍為限。承包商/製造商為 Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103。

## 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。
- Twitter 內容
- 「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。
- 將檔案載入 Talent Insights 時所執行之拖放，其上限為 10,000,000 列及 512 欄。檔案大小最多上限為 4 GB。

為求優化分析體驗，建議使用者載入內含 70 欄以下之檔案。

### 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

	入門範本套件 約定 - 第 1 年	入門範本套件 約定 - 第 2 年 *	入門範本套件 約定 - 第 3 年 **	資料準備服務 約定	資料檔案重新 整理約定	人力諮詢約定	外加服務升 級 #
第 1 階段 - 商業 問題定義	✓	✓	✓	✓ ***		✓	✓
第 2 階段 - 資料 收受	✓			✓	✓		
第 3 階段 - 建立 資料特性蒐集	✓			✓			✓
第 4 階段 - 資料 轉換	✓			✓			✓
第 5 階段 - 資料 構形	✓			✓	✓		
第 6 階段 - 資料 客製作業	✓			✓			
第 7 階段 - 分析 與見解	✓	✓	✓			✓	✓
第 8 階段 - 檢閱 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」。

# 外加服務升級**僅限搭配一年基本服務套件一併購買。**

Talent Insights 係單一產品，內含多種指明功能，包括 Explore、Predict 及 Assemble。服務套件將重點放在該產品內指明功能專屬資料準備、諮詢及訓練。

- Explore 功能運用認知技術發現及集結資料中之型樣及關係，藉此促進自然語言互動，以產生可客製化之視覺化。
- Predict 功能運用更準確的演算法，依據開始目標資料欄位進行預測。
- Assemble 功能可讓使用者分享其在 Explore 及 Predict 中所發現及蒐集之項目。

階段之定義：

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 Explore 及 Predict 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 Explore 及 Predict 約定重點之 Explore 及 Predict 之商業問題/策略目標及單一分析區。由 IBM 指明初步「HR 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 顧問協同客戶一併於 Explore 內分析之重要分析領域。
  - Explore 入門範本套件所包含之三個「HR 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。前揭三個「HR 資料來源」亦將作為 Predict 分析之基礎來源。
  - 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「HR 資料來源」之資料元素。

- **僅限於 Starter Pack Plus**

選擇情境模擬，用以測試自助式預測環境以證明資料整合之可用性。

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「HR 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「HR 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 HR 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「HR 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。
  - 範本內之各個檔案最多可包含上限 1 GB、100 欄或 2 百萬列。若「HR 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「HR 資料來源」，並依此予以計費。  
*為求優化分析體驗，建議使用者載入內含 70 欄以下之檔案。*
  - 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 HR 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「HR 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。
- **僅限於 Starter Pack Plus**
  - 執行可用資料及資料備妥性之分析，以建立可行之預測模型。包括查看以下各項：
    - (i) 涵蓋面 - 判斷資料是否涵蓋可能產生輸出之不同類型之輸入。
    - (ii) 品質目標 - 適用於預測情境模擬，用以判斷目標變數之品質是否足以使其作為預測器。例如，若「客戶」想要查看自願型人事異動或非自願型人事異動，則需包含完整記錄，用以指出哪些人事異動曾屬自願型且現為非自願型。
    - (iii) 輸入品質 - 決定輸入變數之品質層次。如係較低品質者，依據假設，判斷該等品質問題未來是否成為一項問題。
    - (iv) 依據「客戶」之假設前提指明重要輸入（例如：若「客戶」認為報酬係導致員工人數減縮之主因，則我們必須確認報酬資料之涵蓋面是否充足）。
  - 將資料載入 Talent Insights Prediction，並查看品質評分。
    - (i) 若任一欄遺漏值總數大於 25%，則 IBM 將刪除該欄（若非屬重要者）或建立預設值取代該等遺漏值，以完整移入該欄。
    - (ii) 若遺漏值總數小於 25%，則 IBM 應決定使 Watson Analytics 透過平均值推算該值之作法是否可行。若不可行，IBM 應盡量將遺漏值設為預設值。
    - (iii) 若在「目標」欄中發現類別不平衡，則 IBM 應判斷此情形對模型是否造成負面影響。



- (iv) IBM 應評估異常值，以確認其為錯誤或真正異常值，進而判斷異常值之大小是否足以使模型偏移。
  - (v) 考量資料模型「目標」欄中偏斜資料之負面影響。
- 在接受最終檔案以進行構形之前，就「客戶」之部分，最終檔案執行最多以三次傳遞為限。

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

「HR 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 HR 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。
- 僅限於 **Starter Pack Plus**
  - 預測模型資料之強化
    - (i) 建立分類變數，以作為額外目標。
    - (ii) 建立重要輸入之分類變數。
  - 預測模型之預先執行與驗證 - 執行模型、檢閱結果及將其精緻化。
  - 評估預測結果，並依所需情況執行以下各項：
    - (i) 建立較佳目標。
    - (ii) 刪除明顯相關性。
    - (iii) 重新執行預測模型及驗證結果。

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

「HR 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），並向「客戶」說明解決方法。
  - 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。
- 在未購買 **Starter Pack Plus** 或額外約定工作之情形下，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「HR 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 階段 - 分析與見解

- 共用在執行專案啟動時所指明之商業問題/策略目標相關見解。
  - **僅限於 Starter Pack Plus**  
Insights 係以對 Explore、Predict 及 Assemble 等功能之使用為依據。
- 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。
  - **僅限於 Starter Pack Plus**  
包括 Predictive 及 Assemble 功能之示範及實作典範。
- **僅限於 Starter Pack Plus**  
Assemble 儀表板設定之諮詢與協助，及 Assemble 功能之訓練。
- 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。
- **僅限於 Starter Pack Plus**  
簡報包括來自 Predict 及 Assemble 功能之發現項目。

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 Basic 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新客戶加入 Explore 功能而設計之服務組合（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「HR 資料來源」，以支援重要商業問題分析、三個「HR 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 Basic 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新客戶加入 Explore 功能而設計之服務組合（如上表所示）。於「第一年」，前項服務包含由專用顧問協助釐清商業問題、識別「HR 資料來源」，以支援重要商業問題分析、三個「HR 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「HR 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 Basic 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新客戶加入 Explore 功能而設計之服務組合（如上表所示）。於「第一年」，前項服務包含由專用顧問協助釐清商業問題、識別「HR 資料來源」，以支援重要商業問題分析、三個「HR 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「HR 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 Starter Pack Upgrade to Plus - 一年期

IBM Kenexa Talent Insights Consulting 得以「隨需應變設定」服務（如上表所示）購買之（**僅限作為一年基本入門範本套件之附加程式**），且包含由專用顧問協助釐清商業問題、運用先前在基本資料準備服務約定中設定之「HR 資料來源」，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預測與聚集產品訓練與指引。不包含新「HR 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 Plus 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。

## 2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

本 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus 得以「設定」服務之方式購買之。此套件包含一個為協助新客戶加入 Talent Insights 之 Explore 及 Predict 與 Assemble 等功能而設計之服務組合（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「HR 資料來源」，以支援重要商業問題分析、預測情境模擬之測試與評估、資料強化、三個「HR 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。

## 2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic 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」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。

## 2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus 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」之一次設定與載入，包括標示為僅限於 Plus 之資料準備步驟。無預先存在之 Talent Insights 資料範本者，於購買 Plus 資料整合服務時，需一併購買 Plus 諮詢服務。

## 2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic 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「HR 資料來源」，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「HR 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。

## 2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus 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「HR 資料來源」，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，包含 Explore、Predict 及 Assemble 等功能。不包含新「HR 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 Plus 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。

## 2.12 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。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「HR 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「HR 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 依「權利證明書」之規定提供本 IBM SaaS 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。

### 1. 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響本 IBM SaaS 可用性之 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四個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票折抵方式提供之，該項折抵之計算期間為無法提供本 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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」所致資安事件或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之 IBM SaaS 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 IBM SaaS 年費十二分之一 (1/12) 的百分之十 (10%) 金額為上限。

對於個別 IBM SaaS 供應項目被當作單一供應項目而一起包裝並以單一結合價格販售之組合 IBM SaaS，將根據組合 IBM SaaS 的單一結合每月價格來計算補償，而非以每個個別 IBM SaaS 的每月訂用費用計算之。「客戶」於特定時間僅限提交與一個個別 IBM SaaS 有關之「請求」。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 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% - 99.2%	5%
小於 93%	10%

\*如 IBM SaaS 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 IBM SaaS 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 <hr/> 總共 43,200 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 5% 可用度扣抵
--	--------------------------------