

## IBM Kenexa Talent Acquisition

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 Acquisition BrassRing Onboard
- IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud
- IBM Kenexa BrassRing Additional Language
- IBM Kenexa Lead Manager
- IBM Kenexa Client Success Services
  - IBM Kenexa Client Success Global Support Center Named Resource
  - IBM Kenexa Client Success Global Support Center and Project Work
  - IBM Kenexa Client Success Manager Dedicated
- IBM Kenexa Client Success Priority Ticket Routing
- IBM Kenexa BrassRing Event Manager
- IBM Kenexa BrassRing Agency
- IBM Kenexa BrassRing Custom Approval Workflow
- IBM Kenexa BrassRing Basic Talent Gateway
- IBM Kenexa BrassRing Local Talent Gateway
- IBM Kenexa BrassRing Global Talent Gateway
- IBM Kenexa BrassRing Talent Gateway Additional Language
- IBM Kenexa BrassRing Form
- IBM Kenexa BrassRing Community Gateway
- IBM Kenexa BrassRing Talent Gateway Questionnaire
- IBM Kenexa BrassRing Migrate Form to Enhanced Layout
- IBM Kenexa BrassRing SMS Messaging
- IBM Kenexa BrassRing Background Check
- IBM Kenexa BrassRing Job Posting Aggregator
- IBM Kenexa BrassRing Additional Agency
- IBM Kenexa BrassRing Video Interviewing
- IBM Kenexa BrassRing Work Opportunity Tax Credit
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Foundation Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API User (Recruiter/HM) Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Job Code Default Data Import

- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Field Association Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API New Hire Candidate Data Export
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Candidate Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Rehire Eligibility Check
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Talent Gateway Employee Profile Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Background Check/Assessment Vendor Custom Integration
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Foundation Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium User Data (Recruiter/Manager) Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Job Code Default Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Field Association Data Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium New Hire Candidate Data Export
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Candidate Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Rehire Eligibility Check
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Talent Gateway Employee Profile Import
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Background Check/Assessment Vendor Custom Integration
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium BrassRing and Workday Integration
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud SAML 2.0 Single Sign On
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud RSA Encrypted Payload Web Service Single Sign On
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Export feed into Customer Data Warehouse
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Data Migration
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Deactivation - Export of Candidate Text Resumes
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Deactivation - Access Database Export
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Hiring Manager Simulation Training Package
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Recruiter Simulation Training Package
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom Simulation
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Administrator Tools for Super Users Instructor-led Webinar
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom 2-hour Instructor-led Webinar
- IBM Kenexa BrassRing on Cloud New User Fundamentals Instructor-led Webinar
- IBM Kenexa Application to SAP Application Employee Central New Hire Connector
- IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Requisition Field Association Connector
- IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Job Code Default Data Connector
- IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Requisition Connector
- IBM Kenexa Application to SAP Application Employee Central Rehire Check Connector
- IBM Kenexa Application to/from Workday Connector Services
- IBM Kenexa Application from Workday Foundation Connector
- IBM Kenexa Application to Workday New Hire Connector
- IBM Kenexa Application from Workday User Connector
- IBM Kenexa Application from Workday Job Code Default Data Connector

## 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. 「存取權」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。一份「存取權」係指使用 IBM SaaS 的權限。「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，取得單一「存取權」的授權，才能使用 IBM SaaS。
- b. 「員工」- 是獲得 IBM SaaS 的一種計量單位。「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，無論是否有權存取 IBM SaaS 之特定個人。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「員工」人數之授權數。
- c. 「約定」- 是獲得 IBM SaaS 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」。
- d. 「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」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。

## 3. 計費及付款

IBM SaaS 的付款金額明訂於「交易文件」中。

### 3.1 未足月費用

「交易文件」所定未足月費用得按比例計算之。

### 3.2 設定

設定費將明訂於「交易文件」中。

### 3.3 隨需應變

「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。

### 3.4 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 IBM SaaS 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依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

## 4. 期間及續約選項

IBM SaaS 授權期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取 IBM SaaS 之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明 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」提供九十日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底。

## 5. 技術支援

訂用期間會提供 IBM SaaS 供應項目與「啟用軟體」，以及適用之基本「客戶」支援。可供使用之技術支援及「客戶」支援詳載於 <http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>。

嚴重性層次、說明及回應時間目標載明於下列圖表：

| 嚴重性 | 嚴重性定義   | 支援期間之回應時間目標 |
|-----|---|-------------|
| 1   | <b>顯著業務影響/服務停機：</b><br>業務重要功能無法運作或重要介面故障。通常涉及正式作業環境中對「客戶」之作業有重要影響之停止時間。此狀況需要立即解決方案。 | 1 小時內       |

| 嚴重性 | 嚴重性定義   | 支援期間之回應時間目標 |
|-----|---|-------------|
| 2   | <b>顯著業務影響：</b><br>服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過重要業務截止日之虞。 | 2 小時內       |
| 3   | <b>輕微業務影響：</b><br>表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。         | 1 個營業日      |
| 4   | <b>一些微業務影響：</b><br>查詢或非技術要求。                        | 2 個營業日內     |

## 5.1 備份

資訊備份的主要目的，是萬一 IBM SaaS 因為硬體或環境影響而呈現無法運作時，能夠幫助 IBM 為「客戶」提供即時資料回復。IBM 的正式資訊備份程序包括每日差異或增量備份、每週完整備份及每月完整備份。會離站輪換備份，此為災難回復計劃的一部分。

## 5.2 不可重現的錯誤

如果 IBM 無法重新產生一項「客戶」報告的錯誤，將以低一層的「嚴重性層次」來處理該錯誤，如果該錯誤可重新產生，則可以所報告的較高「層次」來處理它。IBM 將與「客戶」一起重新產生該錯誤，如果成功，將指派適當的「嚴重性層次」。

## 6. IBM SaaS 供應項目附加條款

### 6.1 非正式作業

「非正式作業」係指「客戶」僅限將 IBM SaaS 使用於內部非正式作業活動，例如：測試、暫置、品質確保活動及/或使用已發佈的應用程式設計介面，開發內部使用的 IBM SaaS 新增或延伸項目。未取得適當的正式作業授權，「客戶」無權將 IBM SaaS 的任何部分用於任何其他用途。

### 6.2 合乎規範之資料

縱使本「合約」另有規定，基於標準性質之研究、分析及報告之目的，IBM 得保留及使用「客戶」依本使用條款提供予 IBM 之非敏感性「客戶」內容，惟以累積及匿名方式為之，藉此防止「客戶」被識別為機密資訊之來源，且確保無可供識別個別員工或應徵者之個人識別資訊或個人資料會因合乎規範之用途而保留。本節之規定，於交易終止或到期後繼續有效。

### 6.3 客戶資料之歸還或移除

「客戶」於本「使用條款」或本「合約」終止後提出書面要求者，IBM 將刪除一切提供予 IBM SaaS 之「個人資料」或將其歸還「客戶」，惟該項刪除或歸還受 IBM 備份及保存政策之規範。

### 6.4 資料蒐集

「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 一般作業及支援之一部分。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 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。

IBM 作為「客戶」資訊之資料處理者。根據本公司之「資料處理者」角色，IBM 應依所約定之「客戶」書面指示，處理「客戶」個人資料 (PII)，除服務之供應，或另有約定及契約所定 IBM 義務者外，IBM 不應為其他用途而使用或處理該等資料。

「客戶」為本約定之資料所有人及資料控制者，對於系統所容納或使用之資料，應負主要之判斷責任。「客戶」應於職缺總數所需之公司資訊中敘明其人才招聘程序所需之資料，例如：社會保險號碼、個人電話號碼及求職者履歷資訊。

請注意，機密資料可藉由使用者權限管控及欄位層級加密予以保護。依預設，SSN 欄位採用 AES-256 加密方式。其他欄位表單，可依要求採用 AES-256 加密方式。

## 6.5 來賓使用 (Guest Use)

「來賓使用者」係指已獲「客戶」授權的「IBM SaaS 使用者」，可以存取 IBM SaaS 來與「客戶」交換資料，或代表「客戶」使用 IBM SaaS。「客戶」之「來賓使用者」可能需要履行 IBM 所提供的線上合約，才能存取並使用 IBM SaaS。「客戶」對於此等「來賓使用者」之行為應負其責任，包括且不限於 a) 此等「來賓使用者」就 IBM SaaS 提出的任何請求，或 b) 此等「來賓使用者」對 IBM SaaS 所為之不當使用行為。

## 6.6 「客戶」人員之增加

「客戶」同意其必須維持足量「員工」授權數，以準確反映「客戶」企業內之員工數量。IBM 每年得於訂用期間內及/或於併購或類似交易之當日後三十日內驗證「客戶」之授權數；「客戶」應以書面告知 IBM 其當時「員工」人數。實際「員工」人數逾越「客戶」權利證明書所定數量達百分之十 (10%) 者，「客戶」應告知 IBM。

IBM 將就本 IBM SaaS 之擴充授權，收取剩餘計量期間之超額使用費。實際「員工」人數少於權利證明書所定「客戶」授權數者，不退還價金或給予扣抵。

## 6.7 使用之禁止

Microsoft 禁止下列使用行為：

禁止有高風險的使用行為：「客戶」不得在 IBM SaaS 失效下，於可能導致任何人員死亡或嚴重身體傷害，或嚴重的自然或環境受損（「高風險使用行為」）的應用或情況下使用 IBM SaaS。

「高風險使用行為」包括且不限於下列範例：航空器或其他模式的大眾交通工具、核子或化學設備、維生系統、移植醫療設備、汽車或武器系統。「高風險使用行為」不包括基於管理目的使用 IBM SaaS 來儲存配置資料、工程及/或配置工具，或其他非控制應用程式，而且在「雲端服務」失效下，不會導致死亡、人身傷害，或嚴重的自然或環境受損。這些非控制應用程式可以與執行控制的應用程式連結，但是不得直接或間接負責控制功能。

## 6.8 IBM SaaS 使用者基本資料設定檔資訊

有關「客戶」使用 IBM SaaS，「客戶」確認並同意：(i) 「IBM SaaS 使用者」可以張貼「IBM SaaS 使用者」姓名、職稱、公司名稱及相片，作為基本資料設定檔的一部分（「基本資料設定檔」），而且其他「IBM SaaS 使用者」可以檢視該「基本資料設定檔」，以及 (ii) 「客戶」得隨時要求從 IBM SaaS 更正或移除「IBM SaaS 使用者基本資料設定檔」，而且將更正或移除此等「基本資料設定檔」，但是一旦移除，就無法存取 IBM SaaS。

## 6.9 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」）：英格蘭、印度、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「歐盟範本條款」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。

## 6.10 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。

## 6.11 客戶內容之隱私權

「客戶」內容隱私權之管理，依「IBM 軟體產品及軟體即服務 (SaaS) 隱私權原則」（位於：<https://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/>）之規定。

## 附錄 A

### 1. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud 係一可調式線上應用程式，用以協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門及位置進行人才招聘相關事宜。

基本供應項目特性包括：

- 建立及公布職位公告
- 提供資訊
- 提供 Talent Gateway，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- 追蹤應徵狀況及工作流程
- 篩選求職者
- 提供核准層級，以利進行遴選程序
- 標準及特定報告功能
- 提供社群媒體介面及行動式技術
- 品牌行銷功能（例如：公司標誌及色彩）
- 一個正式作業網站及一個非正式作業網站之授權

### 2. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing Onboard

IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing Onboard 係一可調式應用程式，可協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門及位置進行人才招聘之程序。正式作業環境與非正式作業環境都會提供本 IBM SaaS。

IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing Onboard SaaS 供應項目由下列元件組成：

#### a. IBM Kenexa BrassRing on Cloud

IBM Kenexa BrassRing on Cloud 係一可調式線上工具，可協助僱主及招聘人員集中管理從公司各部門或位置人才招聘資訊之程序。基本供應項目特性包括：

- (1) 建立及公布職位公告
- (2) 提供資訊
- (3) 提供 Talent Gateway，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- (4) 追蹤應徵狀況及工作流程
- (5) 篩選求職者
- (6) 提供核准層級，以利進行遴選程序
- (7) 標準及特定報告功能
- (8) 提供社群媒體介面及行動式技術
- (9) 品牌行銷功能（例如：公司標誌及色彩）

#### b. IBM Kenexa Onboard on Cloud

IBM Kenexa Onboard on Cloud 係為上線解決方案，提供應用程式程序與聘僱關係開始成立間之橋樑。基本供應項目特性包括：

- (1) 與 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 整合
- (2) 歡迎使用以工作/新聘僱資料為依據之內容遞送（例如：視訊、Web 內容、影像）
- (3) 條件式工作流程
- (4) 經銷權/品牌管理之客製功能
- (5) 與美國國土安全部 (Department of Homeland Security) 進行預先配置整合，以執行電子驗證

- (6) 透過與 Ernst and Young 之夥伴關係，執行 Work Opportunity Tax Credit 預先配置整合
- (7) 電子簽章
- (8) 遞送號碼驗證
- (9) 上傳附件之功能
- (10) 文件之建立、儲存及匯出
- (11) 採用 20 種語言
- (12) 表單檔案庫（例如：聯邦及州預扣稅/預繳稅表單）
- (13) 使用第三人核准之功能（例如：公證人）
- (14) 第 2 節 I-9 表單之驗證
- (15) I-9 表單收受功能
- (16) 觸發式通知

### 3. IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing

IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing 係一可調式應用程式，有助於集中管理從公司各部門及位置進行人才招聘之程序。基本供應項目特性包括：

- 建立及公布職位公告
- 提供資訊
- 提供 Talent Gateway，供求職者搜尋工作及提交其感興趣之工作
- 追蹤應徵狀況及工作流程
- 篩選求職者
- 提供核准層級，以利進行遴選程序
- 標準及特定報告功能
- 提供社群媒體介面及行動式技術
- 品牌行銷功能（例如：公司標誌及色彩）
- 一個正式作業網站及一個非正式作業網站之授權

### 4. IBM Kenexa Core Add-ons - 選用訂用供應項目

#### 4.1 IBM Kenexa BrassRing Additional Language

IBM Kenexa BrassRing 係以英文提供。除所提供之語言（英文）外，此特性亦為招聘人員提供其他語言的功能介面。

#### 4.2 IBM Kenexa Onboard on Cloud Additional Language

IBM Kenexa Onboard on Cloud 係以英文提供。除所提供之語言（英文）外，此特性亦提供其他語言之功能介面。

#### 4.3 IBM Kenexa Lead Manager

IBM Kenexa Lead Manager 係為附加程式特性，可搭配 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing 及 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing Onboard 一併使用。IBM Kenexa Lead Manager 整合 IBM Marketing Cloud（一種支援全通路行銷及潛在顧客管理之雲端型數位行銷平台），可讓「客戶」尋找及培養人才，建置求職者關係並擴展升遷管道。

IBM Kenexa Lead Manager 功能包括以下各項：

- 搜尋內外部資料來源，針對職位公告建置領導人才庫。
- 透過登入頁面及論壇，向各組織提出求職申請。
- 建立品牌登入頁面及自動化電子郵件範本與工作流程。



IBM Marketing Cloud 功能包括以下各項：

- 建立/維護聯絡人清單
- 建立/維護查詢清單
- 建立電子郵件範本
- 建立登入頁面
- 建立報告
- 產生自動化回應
- 建立自動化程式
- 執行 A/B 測試
- 將評分依準則套用至潛在顧客；
- 產生電子郵件洞察力
- 使用應用程式設計介面 ("API") (對 API 之使用，以本供應項目之整合為限)
- 儲存外部內容 (影像/白色紙張)
- 建立或匯入資料庫。

可建立單一資料庫，供「客戶」用於執行 IBM Kenexa Lead Manager 整合，以儲存求職者資訊。每位「客戶」僅限使用一個資料庫，且僅限將其使用於求職者招聘用途。額外資料庫將被刪除。

前揭功能可供「客戶」執行以下各項：

- 訊息之建立與遞送  
本 Web 型編輯器可讓「客戶」建立及編輯訊息內容，並以點按方式存取鏈結追蹤、個人化及動態內容。
- 進階區隔  
本特性可讓「客戶」依照接觸對象之行為、設定檔或喜好設定資料鎖定接觸對象。
- 自動化行銷活動  
視覺化行銷活動建置器可讓「客戶」建立各種行銷方案，從簡單的水滴式策略 (drip strategy) 行銷活動，到複雜的多接觸點行銷活動均屬於該等行銷方案。依據各潛在顧客之個別動作，於該潛在顧客遞送或執行某動作時，運用教育式行銷活動 (nurture campaign) 傳送自動化訊息。
- 評分  
可讓「客戶」依據購買準則、個人背景資訊及行為 (例如：網站造訪次數、表單提交及訊息互動或準時型要素，包括新近性與頻率)，對潛在顧客進行評比。當接觸對象達到某一評分時，行銷自動化特性便會循途徑接觸對象，以利進行適當之後續處理。
- 登入頁面及 Web 表單  
「客戶」可設計及發佈登入頁面與 Web 表單，以擷取查詢資訊，進而利用該等資訊建立客製頁面。
- 報告  
有 80 個以上包含各種行銷通路之客製化報告可供選擇，包括電子郵件行銷活動、社群網站及行動式裝置。
- 潛在顧客管理  
可讓「客戶」對潛在顧客進行管理與評分。

IBM Kenexa Lead Manager 不支援下列 IBM Marketing Cloud 功能，「客戶」不得使用或存取之：

#### GeoTargeting

- Microsoft Excel 增益集
- 關係表
- 種子清單

- 抑制清單
- FTP
- 行動式推送
- Transact XML/SMTP

## 5. IBM Kenexa Core Add-ons - Setup and On-Demand Setup 供應項目

### 5.1 IBM Kenexa Lead Manager Implementation

IBM 將於為期五週之實作期間，執行配置服務，該等服務包括下列項目。

IBM 應遵守下列規定：

- 於「客戶」之 BrassRing 非正式作業環境中啟用及配置 IBM Kenexa Lead Manager，使「客戶」得將該供應項目使用於非正式作業活動、「客戶」展示及訓練。IBM 將依「客戶」之設計決策，對該非正式作業環境進行配置。
- 啟用已確認配置決策，並將該等決策從暫置環境移轉至正式作業環境，以交由「客戶」進行維護。該正式作業環境將由 IBM 配置。
- 依「客戶」所選範本樣式，在 IBM Marketing Cloud 中配置一個登入頁面，供 IBM Kenexa Lead Manager 功能耗用。
- 在 IBM Marketing Cloud 中配置最多三個電子郵件範本，供 IBM Kenexa Lead Manager 功能耗用；及
- 在 IBM Marketing Cloud 中配置一份聯絡人清單及一項查詢，供 IBM Kenexa Lead Manager 功能耗用。

IBM Kenexa Lead Manager 之一切自我學習啟用/終端使用者記錄及快速參照手冊，悉經由支援入口網站提供。

### 5.2 IBM Kenexa Lead Manager Data Migration

IBM 將提供一個標準資料移轉，從一個來源系統移轉至 IBM Kenexa Lead Manager。資料移轉係為一種將求職者前置資訊從外部來源移轉至 IBM Kenexa Lead Manager 之程序。

IBM 將使用 IBM 定義之標準工具及程序，提供「客戶」之資料提交標準格式，並將「客戶」之已移轉資料上傳至 IBM Kenexa Lead Manager。

「客戶」應負責其資料之對映，並依規定格式將該等資料提供予 IBM。

移轉之資料可包括下列項目：

- 開放式行銷活動記錄。
- 開放式行銷活動記錄有關前置記錄。前置記錄包括基本資料設定檔資料、學經歷及文字履歷表；
- 記錄容量不得超過 25,000 筆前置記錄及 5,000 個行銷活動；及
- 採用 IBM 所定格式、檔案及大小限制之其他附件（關聯於前置資訊檔案之附屬文件，例如：說明函、附件），得以不可搜尋、不可製作報告之附件之形式移轉至前置記錄，惟其儲存時必須採用下列認可格式：xls、txt、doc、docx、pptx、xlsx、pdf。

### 5.3 IBM Kenexa BrassRing Event Manager

IBM 將針對複雜之招聘事件設定及配置自動化排程程序，包括求職者自行排程、編製事件名冊及事件摘要資料，以及針對大量招聘事件進行之快速回應處理。

### 5.4 IBM Kenexa BrassRing Additional Agency

IBM 將設定及配置一個額外之 IBM Kenexa BrassRing Agency 模組特性，以供於 IBM Kenexa BrassRing 實例內使用。

### 5.5 IBM Kenexa BrassRing Custom Approval Workflow

IBM 將依「客戶」之預定規則設定及配置 IBM Kenexa BrassRing Custom Approval Workflow，以自動建立各職位公告或表單適用之核准鏈。規則對映可協助處理各職位公告或表單核准程序之遞送。IBM Kenexa BrassRing Custom Approval Workflow 採用階層式組織結構，此結構可儲存於「客戶」用以保持最新組織

提報關係之外部系統，並可依據 XML 使用者資訊來源中所傳送之更新項目，自動因應組織變更而進行調整。

## **5.6 IBM Kenexa BrassRing Basic Talent Gateway**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing Basic Talent Gateway，以供後端「客戶」使用者用以新增求職者或新增聯絡人。

## **5.7 IBM Kenexa BrassRing Local Talent Gateway**

IBM 將以「客戶」所選特定語言，進行 IBM Kenexa BrassRing Local Talent Gateway 之設定及配置。

## **5.8 IBM Kenexa BrassRing Global Talent Gateway**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing Global Talent Gateway，以供「客戶」呈現多語言及多區域工作機會的單一入口網站。本特性可讓「客戶」配置網站，使應徵者選擇其所用語言，或讓「客戶」辨識使用者偏好的瀏覽器語言，並以該語言呈現網站。

## **5.9 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Candidate Experience Additional Language**

IBM 將上傳適當之求職者因應區域之譯文，例如：職位公告範本及表單上之欄位顯示標籤及選項說明、人才闡道上之內容傳訊/顯示標籤、闡道問卷。

## **5.10 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Recruiter Experience Additional Language**

IBM 將上傳適當之使用者/招聘人員因應區域之譯文，例如：職位公告範本及表單上之欄位顯示標籤及選項說明，以及使用者介面畫面上之內容傳訊/顯示標籤。

## **5.11 IBM Kenexa Onboard on Cloud Candidate Experience Additional Language**

IBM 將上傳適當區域之譯文，例如：工作流程步驟上之欄位顯示標籤及選項說明，以及介面畫面上之內容傳訊/顯示標籤。

## **5.12 IBM Kenexa Onboard on Cloud Recruiter Experience Additional Language**

IBM 將上傳適當區域之譯文，例如：工作流程步驟上之欄位顯示標籤及選項說明、表單，以及介面畫面上之內容傳訊/顯示標籤。

## **5.13 IBM Kenexa BrassRing Form**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing Form，以追蹤及蒐集尚未於「求職者」之「才能記錄」或「職位公告」上蒐集到之求職者其他相關資訊或由其提供之其他資訊，例如：聯絡資訊、聘僱記錄、教育程度相關資料、面試評估或薪資詳細資料。

Forms 可與求職者之 IBM Kenexa BrassRing Basic、Local 或 Global Talent Gateway 應徵程序搭配使用，及/或呈報給招聘人員，以便於招聘期間，在特定步驟完成招聘作業。此外，亦可透過 Rules Automation Manager (RAM) 觸發程式建立或更新 Forms。

## **5.14 IBM Kenexa BrassRing Community Gateway**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing Community Gateway，以提供招聘人員及求職者適用之創意、協同、互動式「通訊社群」，內含四種不同模組選項。IBM Kenexa BrassRing Community Gateway 提供下列四種模組工具：

- 來源
- 公布
- 聯絡
- 真正簡易新聞訂閱方式 (RSS)

## **5.15 IBM Kenexa BrassRing Talent Gateway Questionnaire**

IBM 將針對支援分歧問題及難解問題之線上應用程式，進行 IBM Kenexa BrassRing Talent Gateway Questionnaire (GQ) 之設定及配置。前項線上應徵程式可以是闡道專屬或工作專屬（允許工作有其客製工作流程），並可讓求職者在不建立 IBM Kenexa BrassRing Basic、Local 或 Global Talent Gateway 基本資料設定檔或不必要登入之情況下應徵某一職位。此外，GQs 亦內含其他步驟，例如：評量、預先篩選、背景檢查資料蒐集、EEO 資料蒐集及工作機會扣抵稅額管理。

## 5.16 IBM Kenexa BrassRing Migrate Form to Enhanced Layout

IBM Kenexa BrassRing Migrate Form to Enhanced Layout 可供調整現有表單佈置之格式化，依回應納併直欄及/或分歧問題。

## 6. IBM Kenexa Application to/from SAP Connector Services

「客戶」購買 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing 或 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing Onboard，並備有 SAP SuccessFactors Employee Central 或 SAP HANA Services 之現行授權後，即可使用下列設定連接器服務：

### 6.1 IBM Kenexa Application to SAP Application Employee Central New Hire Connector

- a. 於求職者完成上線程序時，便會從 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud to SAP SuccessFactors Employee Central 傳送「新聘僱」求職者。
- b. 請於 SAP Success Factors Employee Central 中為新聘僱求職者建立新員工記錄，或更新舊記錄。

### 6.2 IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Requisition Field Association Connector

於前揭資料更新及新增後，便會將職位公告欄位關聯資料匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud to SAP SuccessFactors Employee Central。

### 6.3 IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Job Code Default Data Connector

於前揭資料更新及新增後，便會將工作碼預設資料匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud to SAP SuccessFactors Employee Central，以建立及同步化工作。

### 6.4 IBM Kenexa Application from SAP Application Employee Central Requisition Connector

職位公告資料將於 SAP SuccessFactors Employee Central 中存在工作機會時觸發，且於職位公告更新及新增後，便會將該等資料匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud from SAP SuccessFactors Employee Central。

### 6.5 IBM Kenexa Application to SAP Application Employee Central Rehire Check Connector

在應用程式程序進行期間，IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 將會連接 SAP SuccessFactors Employee Central，以檢查求職者先前聘僱狀態，並依其終止碼判斷其是否符合重新聘僱之資格。倘若先前並未聘僱該名求職者，則 SAP SuccessFactors Employee Central 會傳回「不符」狀態。

### 6.6 IBM Kenexa Application to/from Workday Connector Services

「客戶」取得 Workday Human Resource Information System (HRIS) 之現行授權後，即可使用 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 等連接器。

### 6.7 IBM Kenexa Application from Workday Foundation Connector

於基礎資料更新及新增後，便會將基礎資料匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud from Workday HRIS。

### 6.8 IBM Kenexa Application to Workday New Hire Connector

- 於新聘僱完成上線程序時，便會從 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud to Workday HRIS 傳送新聘僱。
- 請於 Workday HRIS 中為新聘僱建立新員工記錄，或更新舊記錄。

### 6.9 IBM Kenexa Application from Workday User Connector

- 於使用者資料更新及新增後，便會將使用者匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud from Workday HRIS。

- 請於 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 中建立新使用者記錄或更新舊記錄。

## 6.10 IBM Kenexa Application from Workday Job Code Default Data Connector

於 Job Code Default Data 更新及新增後，便會將工作碼預設資料匯入 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud from Workday HRI，以建立及同步化工作。

## 7. IBM Kenexa Configuration Setup for HiredScore

「客戶」必須備有 HiredScore 及 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 之授權，本服務方能設定此特性。

整合包含資料見解工作匯出、RAM 觸發及 IBM Kenexa Talent Acquisition BrassRing、IBM Kenexa BrassRing OnBoard 或 IBM Kenexa BrassRing on Cloud 中一切設定之背景檢查整合。

## 8. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Foundation Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Foundation Data Import，以將基礎資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之基礎資料載入 BrassRing 中。基礎資料係於 BrassRing 系統中呈現於作為客製下拉式選項清單之職位公告表單或求職者表單中之資料。基礎資料有時又稱為表單欄位，而且，在「客戶」之 HRIS 系統中，基礎資料通常以表格形式呈現。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合最多以對映 10 個欄位為上限。

## 9. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API User (Recruiter/HM) Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API User (Recruiter/HM) Data Import，以將使用者（招聘人員/聘僱經理）資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之使用者資料載入 BrassRing 中。

BrassRing 中之使用者主要係為負責應徵事宜之招聘人員及聘僱經理。該等人員登入 BrassRing，並透過招聘程序管理/移動求職者。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。

## 10. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Job Code Default Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Job Code Default Data Import，以將工作碼預設資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之工作碼預設資料載入 BrassRing 中。

「工作碼預設資料 (JCDD)」功能可讓「客戶」將一組預設值關聯於「工作碼」。於某系統中，若招聘人員/聘僱經理選取工作碼，且職位公告中之所有預定欄位均依該選定工作碼自動移入，則於該系統中建立職位公告（工作）時，特別適合使用前項功能。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合於 1 個「職位公告範本」上最多以對映 25 個欄位為上限。

## 11. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Field Association Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Field Association Data Import，以將職位公告欄位關聯資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一 (1) 次，該項匯入可將「客戶」之職位公告欄位關聯資料載入 BrassRing 中。

職位公告欄位關聯可供「客戶」在母欄位中選取一個選項，以決定要在職位公告表單之一或多個後續子欄位中使用之選項。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合最多以對映三個母欄位（每個母欄位各有 10 個子欄位）為上限。

## 12. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API New Hire Candidate Data Export

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API New Hire Candidate Data Export，以將新聘僱求職者資料資訊來源從 BrassRing 匯出至一 (1) 個 HRIS 系統一 (1) 次，該項匯出可用來將適用於求職者之求職者資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至「客戶」之 HRIS 系統。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「BrassRing 系統至 HRIS」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「BrassRing 系統至 HRIS」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求「客戶」應透過「客戶」提供之 Web 服務或 HTTP POST URL 接收 XML 資料。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合最多以對映 50 個欄位為上限。

## 13. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Requisition Import，以將職位公告資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將職位公告資料從外部系統匯入 BrassRing。

職位公告資料係指工作職位公告中之任何資訊，例如：工作說明、工作號碼、部門。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合於 1 個「職位公告範本」上最多以對映 50 個欄位為上限。

#### **14. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Candidate Import**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Candidate Import，以將求職者資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將求職者資料從外部系統匯入 BrassRing。

「求職者」資訊係指適用於求職者之任何資料，例如：載明於「客戶」之 HRIS 或 BrassRing 求職者表單中之姓名、地址、前僱主、教育、技能或狀態。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合最多以對映 50 個欄位為上限。

#### **15. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Rehire Eligibility Check**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Rehire Eligibility Check，以將求職者資料資訊來源從 BrassRing 匯出至一 (1) 個 HRIS 系統一次，該項匯出可將適用於求職者之「求職者」資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至「客戶」之 HRIS 系統。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過「客戶」提供之 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送予「客戶」。
- 於求職者被移入「客戶」在 BrassRing 中指定之預定「觸發 HR 狀態」時，前項匯出之機制係為即時機制。
- 求職者及職位公告之相關資料均可匯出。

API Rehire Eligibility Check 亦可將結果之「表單」資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「求職者」表單資料從外部系統匯入 BrassRing。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 前項結果將於 BrassRing 「求職者」表單中擷取。

#### **16. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Talent Gateway Employee Profile Import**

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Talent Gateway Employee Profile Import，以將員工基本資料設定檔資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一 (1) 次，該項匯入可於 BrassRing Internal 及/或 Referral Talent Gateway 預先移入員工資訊。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務，將 XML 資料傳送至 IBM。

- 必須持續提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。

## 17. IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Background Check/Assessment Vendor Custom Integration

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Background Check/Assessment Vendor Custom Integration，以將求職者資料從 BrassRing 匯出至一個供應商系統一次，該系統可將適用於求職者之求職者資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至供應商系統。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過「客戶」提供之 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送予「客戶」。
- 於求職者被移入「客戶」在 BrassRing 中指定之預定觸發 HR 狀態時，前項匯出之機制係為即時機制。
- 求職者及職位公告之相關資料均可匯出。

IBM Kenexa BrassRing on Cloud API Background Check/Assessment Vendor Custom Integration 亦可將結果之表單資料資訊來源從一 (1) 個供應商系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將求職者表單資料從供應商系統匯入 BrassRing。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 XML 及 IBM 之 API，如技術規格文件所述。
- API 要求必須透過 IBM 提供之 Web 服務或 HTTP POST URL，將 XML 資料傳送至 IBM。
- 前項結果將於 BrassRing「求職者」表單中擷取。

## 18. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Foundation Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Foundation Data Import，以將基礎資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之基礎資料載入 BrassRing 中。

基礎資料係於 BrassRing 系統中呈現於作為客製下拉式選項清單之「職位公告」表單或「求職者」表單中之資料。基礎資料有時又稱為表單欄位，而且，在「客戶」之 HRIS 系統中，基礎資料通常以表格形式呈現。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項整合最多以對映 10 個欄位為上限。

## 19. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium User Data (Recruiter/Manager) Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium User (Recruiter/Manager) Import，以將使用者（招聘人員/聘僱經理 (HM)）資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之使用者資料載入 BrassRing 中。

BrassRing 中之使用者主要係為負責應徵事宜之招聘人員及聘僱經理。該等人員登入 BrassRing，並透過招聘程序管理/移動求職者。



適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。

## 20. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Job Code Default Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Job Code Default Data Import，以將工作碼預設資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將「客戶」之工作碼預設資料載入 BrassRing 中。

「工作碼預設資料 (JCDD)」功能可讓「客戶」將一組預設值關聯於工作碼。於某系統中，若招聘人員/聘僱經理選取工作碼，且職位公告中之所有預定欄位均依該選定工作碼自動移入，則於該系統中建立職位公告（工作）時，特別適合使用前項功能。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項整合於 1 個「職位公告範本」上最多以對映 25 個欄位為上限。

## 21. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Field Association Data Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Field Association Data Import，以將職位公告欄位關聯資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一 (1) 次，該項匯入可將「客戶」之職位公告欄位關聯資料載入 BrassRing 中。

「職位公告欄位」關聯可供「客戶」在母欄位中選取一個選項，以決定要在職位公告表單之一或多個後續子欄位中使用之選項。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項整合最多以對映 3 個母欄位（每個母欄位各有 10 個子欄位）為上限。

## 22. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium New Hire Candidate Data Export

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium New Hire Candidate Data Export，以將新聘僱求職者資料資訊來源從 BrassRing 匯出至一 (1) 個 HRIS 系統一 (1) 次，該項匯出可用來將適用於求職者之求職者資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至「客戶」之 HRIS 系統。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「BrassRing 系統至 HRIS」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「BrassRing 系統至 HRIS」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至「客戶」。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- 前項整合最多以對映 50 個欄位為上限。

## 23. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Requisition Import，以將職位公告資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將職位公告資料從外部系統匯入 BrassRing。職位公告資料係指工作職位公告中之任何資訊，例如：工作說明、工作號碼及部門。

適用下列條件：

- 本項整合必須包括「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位。
- 所整合之特定資料欄位必須來自「客戶 HRIS 至 BrassRing」該節中之「IBM 共用整合欄位」文件所概述之必要欄位集及其他欄位集。
- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項整合於 1 個「職位公告範本」上最多以對映 50 個欄位為上限。

## 24. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Candidate Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Candidate Import，以將求職者資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將求職者資料從外部系統匯入 BrassRing。

「求職者」資訊係指適用於求職者之任何資料，例如：載明於「客戶」之 HRIS 或 BrassRing 求職者表單中之姓名、地址、前僱主、教育、技能或狀態。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項整合最多以對映 50 個欄位為上限。

## 25. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Rehire Eligibility Check

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Rehire Eligibility Check，以將求職者資料資訊來源從 BrassRing 匯出至一 (1) 個 HRIS 系統一次，該項匯出可將適用於求職者之求職者資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至「客戶」之 HRIS 系統。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至「客戶」。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Rehire Eligibility Check 亦可將結果之表單資料資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將求職者表單資料從外部系統匯入 BrassRing。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項結果將於 BrassRing「求職者」表單中擷取。

## 26. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Talent Gateway Employee Profile Import

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Talent Gateway Employee Profile Import，以將「員工基本資料設定檔資料」資訊來源從一 (1) 個 HRIS 系統匯入 BrassRing 一 (1) 次，該項匯入可於 BrassRing Internal 及/或 Referral Talent Gateway 預先移入員工資訊。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。

## 27. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Background Check/Assessment Vendor Custom Integration

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Background Check/Assessment Vendor Custom Integration，以將求職者資料從 BrassRing 匯出至一個供應商系統一次，該系統可將適用於求職者之求職者資料（例如：姓名、地址等等資料）及位於 BrassRing 系統中求職者表單中之任何資訊匯出至供應商系統。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至「客戶」。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium Background Check/Assessment Vendor Custom Integration 亦可將結果之表單資料資訊來源從一 (1) 個供應商系統匯入 BrassRing 一次，該項匯入可將求職者表單資料從供應商系統匯入 BrassRing。

適用下列條件：

- 「客戶」應提供採用 IBM 所提供 XML 或有區隔字元之 txt 格式之整合資料檔案。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送至 IBM。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 必須提供遞增資料；不支援破壞性完整載入。
- IBM 將建置客製程序，以耗用「客戶」資料檔案並透過 IBM API 處理該等檔案。
- 前項結果將於 BrassRing 「求職者」表單中擷取。

## 28. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium BrassRing and Workday Integration

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Premium BrassRing and Workday Integration，以提供下列五項整合，可整合 Workday 系統與 BrassRing 間之資料。

- a. 將「基礎資料」資訊來源從一 (1) 個 Workday 系統匯入 BrassRing 一次
- b. 將「使用者（招聘人員/招聘經理）」資訊來源從一 (1) 個 Workday 系統匯入 BrassRing 一次
- c. 將「工作碼預設資料」資訊來源從一 (1) 個 Workday 系統匯入 BrassRing 一次
- d. 將「職位公告欄位關聯資料」資訊來源從一 (1) 個 Workday 系統匯入 BrassRing 一次

適用下列條件：

- 本項整合將使用 XML、「Workday 公用 Web 服務 API」及「BrassRing 資料比對工具」。
  - 所整合之特定資料欄位必須來自「IBM Kenexa Workday\_資料比對」文件。
  - 所整合之特定 Web 服務作業必須來自「IBM Kenexa Workday\_資料比對」文件。
  - 前項整合只會在 Workday API 支援時提供資料變更/修改。若 Workday API 不支援識別資料變更/修改，則將使用完整載入。
  - 前項整合將提供一 (1) 個暫置起始完整載入及一 (1) 個正式作業起始完整載入。
  - 只有「Workday 整合規格」文件及「IBM Kenexa Workday\_資料比對」文件中提供之項目，才是所屬範圍之項目。非前揭項目或未提及之項目，需另定其所屬範圍。
  - 「Workday 整合規格」第 5 節所列項目，由「客戶」負責。
  - 整合係採用分批每日處理之方式。
- e. 將「新聘僱求職者資料」從 BrassRing 匯出至一 (1) 個 HRIS 系統一次
    - 本項整合將使用 XML、「Workday 公用 Web 服務 API」及「BrassRing 資料比對工具」。
    - 所整合之特定資料欄位必須來自「Kenexa Workday\_資料比對」文件。
    - 所整合之特定 Web 服務作業必須來自「Kenexa Workday\_資料比對」文件。
    - 整合係採用即時方式。
    - 只有「Workday 整合規格」文件及「Kenexa Workday\_資料比對」文件中提供之項目，才是所屬範圍之項目。非前揭項目或未提及之項目，需另定其所屬範圍。
    - 「Workday 整合規格」第 5 節所列項目，由「客戶」負責。

## 29. IBM Kenexa BrassRing on Cloud SAML 2.0 Single Sign On

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud SAML 2.0 Single Sign On，以供使用者及員工使用 SAML 2.0 進行「單一登入」：

- 使用者（招聘人員/經理）適用之單一登入
- 供員工單一登入一 (1) 個 Internal Talent Gateway
- 供員工單一登入一 (1) 個 Employee Referral Talent Gateway

前項整合必須符合下列條件：

- 「客戶」之 SAML 產品必須支援 SAML 2.0。

- SSO 憑證應由授信管理中心核發。

### 30. IBM Kenexa BrassRing on Cloud RSA Encrypted Payload Web Service Single Sign On

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud RSA Encrypted Payload Web Service Single Sign On，以供使用者及員工使用 RSA 加密有效負載 Web 服務進行「單一登入」：

- 使用者（招聘人員/經理）適用之單一登入
- 供員工單一登入一 (1) 個 Internal Talent Gateway
- 供員工單一登入一 (1) 個 Employee Referral Talent Gateway

適用下列條件：

- 採用 RSA 演算法執行 SSO 要求之加密作業。
- 此整合必須使用 XML。
- 必須使用 IBM 提供之 Web 服務。

### 31. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Export Feed into Customer Data Warehouse

IBM 將設定及配置 IBM Kenexa BrassRing on Cloud Export Feed into Customer Data Warehouse，以將「BrassRing 資料」資訊來源匯出至「客戶資料倉儲」一次。

BrassRing 資料倉儲檔案係為於 BrassRing 內所蒐集大部分資訊之摘錄，可供 BrassRing 客戶用於其他報告、資料分析及資料倉儲等用途。

適用下列條件：

- 前項整合必須使用 IBM 技術規格文件所述有區隔字元之純文字檔。
- 透過 FTP/SFTP 程序，將資訊來源傳送予「客戶」。
- 前項 FTP/SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。可支援 PGP 加密，以新增檔案之其他加密。
- 前項整合將備有單一「完整載入」，其後之每日整合僅提供資料變更/修改。

### 32. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Data Migration

IBM 將執行一個標準資料移轉之各項服務，從一個來源系統移轉至 BrassRing。

資料移轉係為一種將資訊從外部來源移轉至 BrassRing 之程序。

適用下列條件：

- IBM 將使用 IBM 定義之標準工具及程序，提供「客戶」之資料提交標準格式，並依專案計劃，將「客戶」之已移轉資料上傳至 BrassRing。
- 「客戶」負責將其資料對映至該工具，將其資料移入該工具中，並將資料移轉來源系統之資料綱目或資料對映副本提供予 IBM。
- 所要移轉之資料：
  - (1) 開放工作記錄/職位公告。
  - (2) 關聯於開放工作記錄之求職者記錄。求職者記錄包含文字「履歷表」。
  - (3) 記錄容量不得超過 25,000 筆求職者記錄及 5,000 個職位公告。
  - (4) 採用 IBM 所定格式、檔案及大小限制之其他附件（關聯於「使用者求職者檔案」之附屬文件，例如：推薦證明書、背景檢查結果），得以不可搜尋、不可製作報告之附件之形式移轉至求職者記錄，惟其儲存時必須採用下列已核准之格式：xls、gif、jpg、tif、bmp、htm、html、txt、doc、xml、csv、rtf、pdf、ppt、docx、pptx、xlsx。

### **33. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Deactivation - Export of Candidate Text Resumes**

IBM 將於停用時執行將「求職者」文字履歷表從 BrassRing 匯出一次之各項服務。

適用下列條件：

- 文字履歷表可透過 SFTP 程序遞送。前項 SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。
- 檔名格式："1294781.txt" 檔名為 ResumeKey 號碼。

### **34. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Deactivation - Access Database Export**

IBM 將於停用時執行將存取資料庫中之 BrassRing 資料匯出一次之各項服務。

適用下列條件：

- 前項資料匯出必須採用 IBM 提供之存取資料庫結構及格式。IBM 將提供該存取資料庫之實體關係圖表。
- 透過 SFTP 程序，將前項匯出傳送予「客戶」。前項 SFTP 程序必須採用使用者名稱及密碼鑑別。

### **35. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Hiring Manager Simulation Training Package**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Hiring Manager Simulation Training Package 提供 7 種模擬，內含從預先定義清單中選取，並依「客戶」之程序客製之音訊。提供模擬情境，以供「客戶」模擬其企業內部網路或 LMS 之主機作業。

### **36. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Recruiter Simulation Training Package**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Recruiter Simulation Training Package 提供 10 種模擬，內含從預先定義清單中選取，並依「客戶」之程序客製之音訊。提供模擬情境，以供「客戶」模擬其企業內部網路或 LMS 之主機作業。

### **37. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom Simulation**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom Simulation 涵蓋 1 個含有擷取畫面與音訊之主題。主題係從預先定義清單中選取，並依「客戶」之程序客製。執行時間最多以 8 分鐘為上限。提供模擬情境，以供「客戶」模擬其企業內部網路或 LMS 之主機作業。

### **38. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Administrator Tools for Super Users Instructor-led Webinar**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Administrator Tools for Super Users Instructor-led Webinar 可透過 3 小時網路研討會進行線上課程，最多以供 20 參與者使用為上限。手冊採用 PDF 格式。

### **39. IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom 2-hour Instructor-led Webinar**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud Custom 2-hour Instructor-led Webinar 提供網路研討會，最多以供 20 參與者使用為上限。前項課程適用於「聘僱經理」或「招聘人員」使用者，並遵循預定議程。

### **40. IBM Kenexa BrassRing on Cloud New User Fundamentals Instructor-led Webinar**

IBM Kenexa BrassRing on Cloud New User Fundamentals Instructor-led Webinar 提供可編輯 (Word) 版本之 IBM Kenexa BrassRing New User Fundamentals Training Manual 及重製授權。

### **41. 與第三人供應商整合之 IBM Kenexa BrassRing 供應項目**

本使用條款項下之下列 IBM SaaS 供應項目，提供與第三人供應商就某些服務進行整合之功能。若「客戶」已訂用上列任一 IBM SaaS 供應項目，「客戶」應自行負責取得該等第三人供應商之服務，且對於有關該等供應商之任何相關授權、訂用或其他必要權利及適用費用，依適用情況應負完全責任。

#### **41.1 IBM Kenexa BrassRing Background Check**

可提供與背景檢查供應商夥伴進行共用服務整合之功能，讓「客戶」得以直接透過 BrassRing 提出檢查或篩選之要求。BrassRing 可依據背景檢查結果，更新工作流程中之背景檢查活動，並起始/觸發工作流程中之下一步驟。於背景檢查進行期間取得之資訊，可回傳至系統以儲存於求職者之「才能記錄」中。

## **41.2 IBM Kenexa BrassRing SMS Messaging**

可設定 IBM SMPP 伺服器供應商與「客戶」之 SMS 電信供應商間之 BrassRing 文字簡訊。

## **41.3 IBM Kenexa BrassRing Job Posting Aggregator**

為來自 IBM Kenexa BrassRing 之各種第三人工作分配夥伴提供預先建置整合。

## **41.4 IBM Kenexa BrassRing Video Interviewing**

提供 IBM Kenexa BrassRing 與各種虛擬面試服務提供者間之整合。

## **41.5 IBM Kenexa BrassRing Work Opportunity Tax Credit**

Work Opportunity Tax Credit (WOTC) 特性已整合各種提供聘僱獎勵服務之供應商。與該等 WOTC 服務提供者整合後，可讓「客戶」注意到各項聯邦及州政府 WOTC 聘僱刺激獎勵方案。

## **42. IBM Kenexa Client Success Services**

Client Success Services 可讓「客戶」有權於特定時數內使用服務資源或 Client Support Manager，該等特定時數係專門使用於「客戶」對支援、專案工作、特性採用之需求，並提供前瞻性技術及業務建議。新增下列其中一項供應項目，即可達成前項目的。

### **42.1 IBM Kenexa Client Success Global Support Center Named Resource**

本服務供應項目可供「客戶」就於首次通聯未能解決之一切支援問題單，與單一 Global Support Center 代理商進行互動，或就非關配置問題之程式碼修正及項目相關問題單，與該代理商聯繫。該代理商會管理及解決問題，並為「客戶」提供更新直至問題解決及關閉問題單為止。

### **42.2 IBM Kenexa Client Success Global Support Center and Project Work**

本服務供應項目就所要求之專案，提供至多每月十小時之支援，以協助進行「客戶」之 IBM Kenexa Talent Acquisition 系統之產品管理、實作或配置支援，或保持最新之 IBM Kenexa Talent Acquisition 特性加強功能。於「客戶」之授權管理者提出專案支援要求時，IBM Global Support Center 將與「客戶」進行範圍設定通聯，討論專案並提供專案範圍摘要（包含預估時數及專案時程）。倘預估時數逾越剩餘之每月時數，「客戶」得取得額外時數，或將專案時程延展至次月。

經前揭範圍摘要授權管理者核准後，IBM 即開始進行專案工作。未使用之每月時數到期後不得順延至次月。

### **42.3 IBM Kenexa Client Success Manager Dedicated**

本服務供應項目可為「客戶」提供專用 Client Success Manager 資源，「客戶」得依其權利證明書所載每月所選時數使用之。該 Client Success Manager 將依所選資源時數選項，於每月時數內，協同「客戶」一併處理相關事項並為其提供支援，整體目標在於瞭解「客戶」之業務及其對本 IBM SaaS 之使用，此外，並監視「客戶」之用量及特性採用情況，以及提供前瞻性之技術及業務建議，以協助「客戶」運用本 IBM SaaS 支援「客戶」業務。

該 Client Success Manager 將與「客戶」及適當之重要利害關係人進行每週通聯並召開定期業務審查會議，擔任重大或尚未解決之支援問題之呈報人及主要聯絡人，以及透過線上或親自執行之 Smarter Workforce 活動、諮詢委員會或其他活動，提供教育及業務學習與分享之機會。

### **42.4 IBM Kenexa Client Success Priority Ticket Routing**

本服務供應項目可供「客戶」指定至多五位具有支援問題單開啟權限之個人。該等問題單將直接遞送至 IBM 第二級支援，以尋求解決。

## 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三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以本 IBM SaaS 未來發票扣抵方式提供之，該項扣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」所致資安事故或「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。

### 2. 服務水準

合約月份期間的 IBM SaaS 可用度

| 可用百分比<br>(在「合約月份」期間) | 補償<br>(「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」*<br>之百分比) |
|----------------------|---|
| 98.0% - 99.2%        | 5%  |
| 97% - 97.999%        | 7.50%                                     |
| 96% - 96.999%        | 10.00%                                    |
| 95% - 95.999%        | 12.50%                                    |
| 94% - 94.999%        | 15.00%                                    |
| 93% - 93.999%        | 17.50%                                    |
| 小於 93%               | 20%                                       |

\*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<br>- 「停用時間」500 分鐘<br>= 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                                       |                                |