

# SHL 条款和条件常见问题

感谢你同意阅读SHL的条款和条件（“条款”）。我们知道，律师和合同专家经常需要在没有充分了解所购买的产品和/或服务的性质的情况下查看文件，包括合同条款。因此，我们创建了这个常见问题，希望它能提供有用的信息，使您了解为什么SHL的条款是这样起草的。

作为一个拥有超过40年经验的在线评估供应商，我们的条款在起草时考虑到了客户的关切，并随着时间的推移不断完善，我们相信这些条款反映了双方在商业上合理的风险/义务/权利分配。

我们为自己是一个以客户为中心的企业而感到自豪，并愿意就SHL条款中任何对客户重要的条款进行真诚的谈判。然而，条款中的一些关键条款对SHL的业务非常重要。其中一些条款是针对我们所提供的产品和服务的，因此我们包括了解释性的评论，以便我们的客户能够理解这些条款的理由。以下是客户提出的一些比较常见的问题，以及我们的答复：

| 条款      | 问题                     | SHL 回应  |
|---------|------------------------|---|
|         | 我的公司在采购什么？             | SHL通过一个多租户的在线评估平台，提供从人才招聘到人才管理的人才评估解决方案。此外，我们的全球人力资源专家、职业心理学家和实施顾问团队可以与您合作，提供专业服务，包括培训服务、咨询项目、能力框架设计、工作分析、定制评估设计以及确定和实施最佳评估，帮助您的组织为合适的角色选择和培养合适的人才。   |
| 2.2     | 我们是否拥有交付物中的知识产权（“IP”）？ | SHL并不为客户开发知识产权的所有权。SHL为客户提供的解决方案是利用SHL已有的大量知识产权向客户提供许可，让他们使用这些服务和后续工作成果（包括交付物），以实现客户的商业目标。SHL在任何时候都保留对在线系统和交付物（如评估报告）的知识产权的所有权，但向客户提供许可，在服务期限内（针对系统）和永久（针对候选人报告）使用SHL知识产权。  |
| 2.2 (i) | 我们能得到什么交付物？            | <p><b>评估报告</b></p> <p>SHL提供：(i) “现成的”“评估/报告；(ii)为客户定制/配置的报告，需要根据客户自己的能力框架进行报告。在制作报告的过程中，有可能会产生新的知识产权，但仍属于SHL所有。因为新的知识产权是来自于原有的SHL知识产权，而在此情况下，不能在不损害SHL基础知识产权的下将知识产权分开。</p> <p>我们提供给客户的许可是根据所提供的服务/成果的：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 访问在线评估。客户被授予许可，在双方同意的时间段内访问和使用在线评估系统和相关评估。</li> <li>2. 有形的输出作品。这是从服务中产生的结果，例如，以评估报告的形式产生的候选人，基于UCF的能力框架等.....在此，SHL授予客户永久许可，将这些输出作品用于客户的内部人力资源业务。这使得我们的客户能够从服务中充分受益，而不影响或损害SHL对其自身知识产权的权利。客户在与SHL的订单期限内拥有使用许可，可从在线系统中下载这些报告。</li> </ol> <p>同样地，我们可能需要开发的任何测评，包括情境判断测试（“SJTs”），都将基于SHL预先存在的评估/材料库，并使用我们专有的评分算法。因此，SHL不会放弃对其知识产权的所有权。客户在任何时候都保留提供给SHL的任何客户材料的知识产权。</p> |

| 条款  | 问题                    | SHL 回应   |
|-----|-----------------------|--|
| 2.4 | 什么是研究数据和基准?           | SHL收集研究数据是为了确保SHL的心理测量工具保持公平和客观，并防止不公平的歧视。为了提供我们的系统并进行此类研究，我们必须从客户那里获得许可，允许我们使用数据来进行服务和相关研究。所有的研究数据只以匿名和汇总的形式使用，绝不会识别个别客户或候选人。<br>这个概念对于提供这些服务的SHL来说是最基本的，它使我们能够给我们的客户提供评估的处，SHL已经验证了这些评估，并对你作为客户的价值进行了基准测试。因此，我们确保事先要求客户有权使用匿名和汇总的客户数据，只为了我们为使用SHL服务的客户的利益进行研究。   |
| 3.1 | 数据处理协议                | 作为受托人，SHL协助其客户遵守个人信息保护法；為協助客戶作為個人信息處理者，SHL將納入：<br>(i) 在其與客戶的協議中包括適用的數據保護條款（如適用）；以及<br>(ii) 在客戶平台（或專案）上的數據保護通知（“DPN”）中的數據保護條款，客戶的候選人在參加SHL測評前將會看到這些條款。<br>我們很樂意與客戶進一步討論SHL是如何遵守全球數據保護法的，並回答任何問題/提供適用的文件等。   |
| 3.2 | SHL能否限制将数据传输到我们所在的国家? | SHL在不同的司法管辖区处理数据，因此我们不能同意只在客户居住的国家保存从客户那里收到的个人信息。SHL的所有分支机构都遵守SHL的信息安全政策，所有SHL实体都签署了包含欧盟（“EU”）标准合同条款的集团内部协议，该协议已被欧盟数据保护机构批准用于欧洲经济区以外的数据传输。<br><br>所有SHL实体都有相同的技术、物理和行政安全控制，并被要求遵守相同的数据保护政策和程序、适用法律，以及其客户和客户合同中关于收集和使用个人信息的条款。<br>对于位于中国的客户，SHL 确保仅在中国处理数据。对于其他全球业务使用要求，可根据要求提供其他数据位置处理选项。更多信息可通过此 <a href="#">Security &amp; Compliance Documentation Portal</a> 查阅。对于特定的数据存储请求，请联系您的客户经理。 |
| 4   | 知识产权以及數據保護            | <b>数据保护：</b> SHL 非常了解客户的担忧，尤其是考虑到不断更新的个人信息保护法。因此，SHL 将对因 SHL 未能遵守适用的个人信息保护法和/或 SHL 违反客户的合法处理指令行事而引起的索赔承担赔偿责任。<br><b>知识产权：</b> SHL 提供无上限的赔偿责任，为我们的服务侵犯第三方知识产权提供赔偿，因为知识产权是我们业务的主要元素，也是客户关注的关键领域。   |
| 5   | 你们的责任是否有任何限制?         | SHL现在为违反GDPR/个人信息保护法或保密义务而引起的直接损害提供无上限的责任，此外还有知识产权侵权、欺诈和死亡/人身伤害。<br>SHL的一般责任上限与合同的价值成正比，并且只针对直接损害。我们认为这种方法是对风险的公平分摊，尽管我们很乐意就客户可能关注的其他领域进行进一步讨论，但是这些领域更具有行业针对性。   |
| 7   | SHL是否允许任意终止条款?        | SHL不提供客户有任意终止合同的权利，因为定价通常是基于客户的承诺，例如SHL的一些定价折扣是基于至少12个月的承诺订购期。如果客户需要有任意终止的权利，它将使用不同的定价模式，客户也将不会受益于与订约定价相同的折扣水平。  |
| 9.2 | 什么是指导条款?              | SHL的服务是作为一种咨询服务提供给客户，作为其整体招聘或发展的一部分。作为标准，我们在所有的商业协议中都包含了这样的条款，以确保明确说明SHL对客户的招聘或发展决定不承担任何责任。  |

| 条款   | 问题                    | SHL 回应   |
|------|-----------------------|--|
| 10.5 | 我们能否在你们使用分包商之前批准他们？   | 为了提供服务，SHL将依靠其他SHL集团公司的表现，特别是在提供一些在线基础设施和24小时技术支持服务方面。因此，我们需要灵活地利用其他此类集团公司，而不需要每次都征得客户的同意。这是我们业务运作的一部分，也是顺利提供服务的必要条件。  |
|      | 我们是否可以附加我们自己的安全/隐私条款？ | SHL作为一家SaaS公司，根据其自身的安全政策行事，无法根据个别客户的情况定制其安全安排，当然也不能接受任何客户要求SHL改变或修改其数据安全做法的义务。 <a href="#">SHL的信息政策可在此查阅</a> ，我们所有的分公司都要遵守这一政策。  |
|      | 我们可以审计吗？              | 为了维护SHL的系统和设施的安全，SHL可能不会同意客户对其系统的审计。为了向客户提供客观的证据，证明SHL维持足够的安全控制，SHL采用了2种独立的方法：（i）SHL聘请第三方制作SOC-1和SOC-2审计报告，（ii）SHL获得ISO 27001和ISO 27018认证。SHL很乐意为客户提供调查问卷的答复，并提供信息以证明其协议条款的合规性，如第三方审计总结。 |
|      | 服务级别协议 (SLA)          | SHL的定期维护和正常运行时间承诺可在此查阅：<br><a href="https://www.shl.com/en/documents/support-services/">https://www.shl.com/en/documents/support-services/</a>   |

们希望在你审查SHL文件时，这个常见问题会对你有所帮助。本常见问题并不构成合同的一部分，仅作参考之用。如果您仍然需要对条款进行修改，我们可以在SHL订单中或在SHL主服务协议（“MSA”）中进行某些修改，因为双方都认识到长期关系的重要性，避免每年对条款进行谈判。

如果您有任何进一步的疑问，或希望获得一份Word版本的SHL MSA，以便进行改写，请联系您的SHL客户经理。