

IBM Watson Talent Insights

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、契約を結ぶ当事者、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者を意味します。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別途「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Watson Talent Insights with 10 Users

IBM Watson Talent Insights は、ユーザーが人事データから迅速に洞察を得ることを可能にする人材分析ソリューションです。

- ガイド付きデータ・ディスカバリー – ユーザーが、人材に関する一式の事前定義された質問から選択して、分析を開始する機能。質問は、使用する人材データ・テンプレートに基づきます。
- 言語 – 英語でのみ提供されます。
- アクセス – お客様は、Talent Insights にアクセスするためのユーザーごとのユーザー名とパスワードとともに URL を受け取ります。IBM Kenexa Talent Acquisition を購入しているお客様はシングル・サインオン・ポータル経由で Watson Talent Insights へアクセスできます。
- 10 名のユーザーを含みます。
- お客様は、IBM Watson Talent Insights を使用する際、従業員に対して行ったデータの機密保持に関する誓約を維持する責任を負います。
- Talent Insights に対するロード・ファイルのドラッグ・アンド・ドロップの上限は、最大 10,000,000 行、512 列です。ファイル・サイズは、最大 4GB です。最適な解析動作のためには、ユーザーは 70 列未満のファイルをロードすることが推奨されます。

1.1 オプション・サービス

1.1.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User はサブスクリプション・オフリングの 1 つで、基本サブスクリプションに含まれる 10 名のユーザーを超える追加の「許可ユーザー」使用許諾を提供します。

1.1.2 IBM Watson Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Watson Talent Insights Consulting Plus Engagement は、「セットアップ」または「オンデマンド・セットアップ」のいずれかのサービスとして購入できます。分析用のビジネスの問題の定義と優先順位付け、主要なビジネスの問題またはビジネスの問題に関連する仮説の分析をサポートするためのデータの必要性と可用性の検討、製品研修の実施と、洞察を引き出すための Explore、Predict および Assemble の各機能の使用についてのガイダンス提供を目的とする、専任コンサルタントによる支援が含まれます。データ作成サービスもデータ統合サービス (データのリフレッシュ/再ロードが含まれます。) も含まれません。別途明記されない限り、キックオフ・コールを含むすべてのサービスはリモートで提供されます。「クラウド・サービス」は、Explore、Predict および Assemble をはじめとする指定された複数の機能を備える単一の製品です。

- Explore 機能は認識技術を活用して、カスタマイズ可能な視覚化を実現するために、データのパターンおよび関係を特定して明確化し、自然言語による対話式処理を促進します。
- Predict 機能は高度なアルゴリズムを活用して、初期対象のデータ・フィールドに基づく予測を提供します。
- Assemble 機能によって、ユーザーは Explore および Predict で特定、収集したものを共有することができます。

フェーズの定義

a. フェーズ I - ビジネスの問題の定義

- リモートで管理されるキックオフ会議
 - お客様固有のビジネスの問題が、お客様および IBM 専用コンサルタントのコラボレーションを通じて定義され、優先順位が付けられます。
 - お客様の重要なビジネスの問題、戦略目標、Talent Insights Explore および Predict のデータに関する関心の特定、ならびにエンゲージメントに対する単一の分析領域が特定されます。
 - キックオフ・プレゼンテーション、ならびにエンゲージメントで重点を置くものとして合意された、ビジネス問題/戦略目標および Explore と Predict の単一の分析領域を記載した概要書を提供します。IBM により予備 HR データ・ソースが特定されます。
- データのニーズと可用性のレビュー
 - 優先されるユース・ケースのコンテキスト内で、データの必要性および可用性を特定します。これには、成果に関する大まかな定義、成果の測定方法、分析単位、可能性のある入力 (予測子) 変数および関連する仮説が含まれます。
 - データの作成および統合に関する目標を検討して、分析用データのキュレーションを担当するお客様のチーム・メンバーを決定します。
 - データ・プレイバック・セッションを実行して、データの作成と IBM Watson Talent Insights へのロードが完了後に (Refine および Explore/Assemble を使用して) お客様とデータの精査および検証を実行できるようにします。
 - お客様による提供のための変数およびデータ構造について推奨事項を提供します。
 - データ提供のためのデータ構造についての推奨を提供します。これは、開始時点として既存のテンプレートが利用可能な場合には、それを使用して実行されます。

b. フェーズ II - 分析と洞察

- キックオフで特定されたビジネスの問題/戦略目的に関連する洞察の共有。
 - Insights は、Explore、Predict および Assemble の各機能の使用に基づきます。
- Talent Insights に関するベスト・プラクティスのデモンストレーションと共有。お客様がこのツールを最大限に活用できるようにお手伝いします。
 - Predictive および Assemble 機能のデモンストレーションおよびベスト・プラクティスを含みます。
- Assemble ダッシュボードの設定におけるコンサルテーションおよび支援、ならびに Assemble 機能に関する研修。
- Predictive モデルの設計およびセットアップにおけるコンサルテーションと支援のほか、Predict の機能に関する詳細な研修。
- Talent Insights ユーザーおよびプロジェクト・チームとの、5 週間連続での週次コール。ビジネスの問題/戦略目的に関連する洞察について話し合います。
- お客様にプレゼンテーションとして提供される、特定されたビジネスの問題/戦略的目標に関連する疑問の分析および結果のサマリー、ツールで利用できるお客様のデータ・フィールドを記述したデータ参照ガイド、上記で概要説明を行ったお客様のビジネスの問題/戦略的目標に固有の機能性を理解できるようにお客様を手助けするための研修プレゼンテーションを提供します。

c. フェーズ III - レビューとまとめ

- ビジネスの問題に関連する分析結果に関するエグゼクティブ・プレゼンテーション (リモートで提供)。

- ビジネスの問題、方法論、および Talent Insights を使用してテストされた主な調査上の質問と調査上の仮説の概要が含まれます。
- ビジネスの問題に合わせて、Explore、Predict、および Assemble の機能またはそのいずれかの機能からの出力に関する検討が含まれます。
- 分析用の推奨事項/次のステップが含まれます。
- お客様のグローバル・サポートへの移行と、必要に応じた増分サービスの購入の仕方を規定した詳細。
- キックオフ・コール中に特定されたビジネスの問題および重点の置かれた戦略目標について IBM Watson Talent Insight で得られた洞察に基づいたエグゼクティブ・プレゼンテーションを提供します。データの適切/不適切な解釈、潜在的なアクション/ソリューションに関する推奨、および次のステップの提案を含みます。

2. コンテンツおよびデータ保護

「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(「データ・シート」)には、処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却に関する仕様書に関する、「クラウド・サービス」に固有の情報が記載されています。「クラウド・サービス」およびデータ保護機能に関する詳細または説明および条件(お客様の責任を含みます。)がある場合には、本条に記載されます。お客様が選択したオプションにより、「クラウド・サービス」のお客様による使用に適用される「データ・シート」が複数ある場合があります。「データ・シート」は英語のみの提供となります(現地言語での提供はありません)。現地の法律または慣習の慣行にかかわらず、両当事者は英語を理解していること、および「クラウド・サービス」の取得および使用に関して英語が適切な言語であることに同意します。以下の「データ・シート」が「クラウド・サービス」およびその利用可能なオプションに適用されます。お客様は、i) IBM が、IBM のみの裁量により、「データ・シート」を随時変更することができ、かつ ii) かかる変更された内容が変更前の内容に置き換わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既存のコミットメントの改善もしくは明確化、ii) 最新の採用された基準および適用法への整合の維持、または iii) 追加コミットメントの規定のいずれかを行うことを意図しています。「データ・シート」のいかなる変更も「クラウド・サービス」のデータ保護を著しく低下させるものではありません。

適用される「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413344620721>

お客様は、「クラウド・サービス」の利用可能なデータ保護機能を注文、有効化、または使用するために必要な対策を講じる責任を負うものとします。お客様がかかる対策を講じることを怠った場合(「コンテンツ」に関するデータ保護またはその他の法的要件を満たさないことも含みます。)には、お客様は「クラウド・サービス」の使用に対して責任を負います。

EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、<http://ibm.com/dpa>にある IBM の「データ処理補足契約書」(DPA) および「DPA 別表」が適用され、本契約の一部として参照されます。本「クラウド・サービス」に適用可能な「データ・シート」は「DPA 別表」の位置づけです。DPA が適用される場合、「復処理者」の変更の通知を提供する IBM の義務およびかかる変更に関する異議を申し立てるお客様の権利は、DPA に規定されるとおりに適用されます。

3. サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、「PoE」に記載するとおり、「クラウド・サービス」に関して、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント(以下「SLA」といいます。)を提供します。「SLA」は保証ではありません。

「SLA」はお客様にのみ提供され、実稼働環境における使用に対してのみ適用されます。

3.1 可用性クレジット

お客様は、「クラウド・サービス」が利用できず、業務に重大な影響が及んだことを最初に知り得たときから 24 時間以内に、IBM テクニカル・サポート・ヘルプデスクに対して「重要度 1」のサポート・チケットを記録するものとします。お客様は、あらゆる問題診断および解決に関して IBM を合理的な範囲で支援するものとします。

「SLA」の未達を申告するサポート・チケットは、契約月の末日から 3 営業日以内に提出するものとします。有効な「SLA」の申告に対する補償は、「クラウド・サービス」の実稼働システム処理が利用できない時間(以下「ダウンタイム」といいます。)に基づいた「クラウド・サービス」の将来の請求に対するクレジットになります。「ダウンタイム」は、お客様が当該事象を報告した時点から「クラウド・サービス」が復元される時点までの間で計測され、次のものに関連する時間は含まれません。保守のための計画停止または発表された停止、IBM の支配の及ばない原因、お客様または第三者のコンテンツもしくはテクノロジーの問題または設計もしくは指示、サポート対象外のシステム構成およびプラットフォームまたはその他お客様による誤り、またはお客様に起因するセキュリティーに関する事故もしくはお客様によるセキュリティー・テスト。IBM は、下表のとおり、各契約月における「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。各契約月の補償の合計額は、「クラウド・サービス」に対する年額料金の 12 分の 1 の 10% を超えないものとします。

バンドルされた「クラウド・サービス」の場合(個別の「クラウド・サービス」オファリングをパッケージ化し、単一オファリングとして、単一の合算料金で販売しているもの)、補償は、バンドルされた「クラウド・サービス」に対する 1 つにまとめられた月額料金に基づいて計算されるものであり、各個別「クラウド・サービス」に対する月額サブスクリプション料金に基づいて計算されるものではありません。お客様は、1 つの個別「クラウド・サービス」に関する請求のみ、一度にまとめて提出することができます。

3.2 サービス・レベル

「契約月」における「クラウド・サービス」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (申告の対象である「契約月」における 「月額サブスクリプション料金」*の割合)
99.9% 未満	2%
99% 未満	5%
95% 未満	10%

*「クラウド・サービス」が IBM ビジネス・パートナーから取得されたものである場合、月額サブスクリプション料金は、申告の対象である「契約月」に対して有効な「クラウド・サービス」のその時点での最新の表示価格に基づいて計算され、それを 50% 割引した額となります。IBM は、直接お客様に払い戻します。

「可用性」は、以下のとおり算出されます。契約月における分単位の総時間数から、契約月における「ダウンタイム」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。

お客様は、12 か月のサブスクリプション期間のうち 3 か月にわたって可用性の割合が 95% を下回った場合には「クラウド・サービス」を終了することができ、IBM はその時点で実行されていないかかる「クラウド・サービス」について前払い済みの料金を返金します。

4. テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」に対するテクニカル・サポートが電子メールで提供されます。利用可能時間、電子メール・アドレス、保守時間帯、オンライン問題報告システム、およびその他のテクニカル・サポートに関するご利用方法や手順に関する詳しい情報は、「クラウド・サービス」の提供期間中、IBM の実施チームにより提供されます。テクニカル・サポートは「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、別個のオファリングとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重要な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 営業時間以内
2	著しい事業影響 利用中にサービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2 営業時間以内
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	1 営業日以内
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	2 営業日以内

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- 「許可ユーザー」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。お客様は、直接または間接のいかなる方法においても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを通じて) 「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた特定の「許可ユーザー」ごとに、個別に専用のエンタイトルメントをいずれかの手段により取得しなければならないものとします。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」へのアクセスを与えられた「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 「エンゲージメント」は、サービスを取得する際の課金単位です。「エンゲージメント」は、「クラウド・サービス」に関連するプロフェッショナル・サービス、研修サービスまたはその両方のサービスで構成されます。それぞれの「エンゲージメント」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成へのアクセスを意味します。お客様の「PoE」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用が可能な「クラウド・サービス」の「インスタンス」ごとに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 セットアップ料金

1 回限りのセットアップ料金は、発注された各セットアップ・サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

オンデマンドセットアップ料金は、発注された場合、サービスに対して「取引文書」に記載された料金で請求されます。

5.3 請求頻度

選択された請求頻度に基づき、IBM は請求頻度期間の開始時点で支払い期日の到来している料金をお客様に請求します。ただし、後払いの対象となる超過分や料金の使用タイプは除きます。

5.4 検証

お客様は、i) IBM およびその独立監査人がお客様の本契約の遵守状況を検証するために合理的に必要な記録、システム・ツールからの出力を保持し、要求に応じて提供し、ならびに ii) かかる検証の結果必要と判断されたエンタイトルメントを、IBM のその時点で最新の料金ですみやかに注文して支払うほ

か、その他の料金および債務を、IBM の請求書の記載に従い支払うものとします。これらの遵守状況検証義務は、該当する「クラウド・サービス」の有効期間中、およびその後の2年間有効に存続します。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるか、継続利用ベースで続行されるか、期間満了時に終了するかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の少なくとも90日前までに書面により更新しないことを通知する場合を除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続利用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が90日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる90日の期間後の暦月末日まで引き続き利用することができます。

7. 追加条件

7.1 共通事項

お客様は、IBM が広報活動またはマーケティングのコミュニケーションにおいて、お客様を「クラウド・サービス」の利用者として公に言及できることに同意します。

お客様は、次のような危険性の高い活動をサポートするものとして、「クラウド・サービス」を単独で、または他のサービスや製品と組み合わせて使用してはなりません。核施設、公共交通システム、航空管制システム、自動車制御システム、兵器システム、または航空機航行もしくは通信の設計、建築、管理、または保守。あるいはプログラムの障害が生命の危険や重大な人身傷害を引き起こす可能性があるその他のあらゆる活動。

7.2 お客様の責任

- お客様は、IBM Watson Talent Insights を使用する際、従業員に対して行ったデータの機密保持に関する誓約を維持する責任を負います。
- お客様は、該当するデータへのユーザー・アクセスを制限するためにユーザー・タイプを割り当てる必要があります。
- オプションのコンサルティング・エンゲージメントを購入する場合、お客様は、技術および人事(HR)の適切な対象分野の専門知識およびリソースを提供して、データの仕様と提供をサポートすること、ならびに同意したプロジェクト・スケジュールに基づいて適時にデータを提供することについて責任を負います。データ提供の遅延は、プロジェクトの実装、プロジェクト・スケジュール全体、およびコストに影響を及ぼす可能性があります。
- お客様がコンサルティング・エンゲージメントに対する準備態勢が整ったことを確認したら、定められた期間内にサービスを利用しなければなりません。利用しない場合は有効期限が失効します。基本エンゲージメントのこの期間は、3か月です。プラス・エンゲージメントのこの期間は、4か月です。同時に購入した複数のエンゲージメントは、同じタイミングでキックオフする必要はありませんが、個々のキックオフが行われた後は、同じ有効期限が適用されます。
- サービスの完了後または満了後、お客様はグローバル・サポートでサポートされます。サービス・エンゲージメントの終了後、データ・チームまたはコンサルティング・チームによる継続サポートは提供されません。複数年スターター・パッケージを購入した場合、各コンサルティング・エンゲージメントには、同じキックオフとエンゲージメントの期間が設定されることとなります。複数年スターター・パッケージに関するエンゲージメント間のサポートは、グローバル・サポートにより提供されます。
- IBM Watson Talent Insights は明確に HR 分析用に設計されており、HR 以外のデータは HR 分析の補助としてのみ組み込むことができます。ロードするのに適切なのはどのデータなのかについてガイドラインを遵守する責任はお客様にあります。

7.3 データ定義

サービスのエンゲージメントでサポートされる「人事データ・ソース」(以下「HR データ・ソース」といいます。)は、2つの基準によって制限されます。

- a. サイズ-データ・ソース中の個々のファイルは、最大 100 列、200 万行、1 GB までのデータです。サイズは、これらの基準のいずれも上回ることができません。各データ・ソースは、同じアプリケーションから最大3つの関連する個別ファイルを含むことができます。

最大 100 列までのサイズがサポートされていますが、最適な動作のためには 70 列以下を推奨します。

- b. HR アプリケーション-1つのデータ・ソースは、応募者の追跡、認識、学習管理、報酬ベンチマーキング、従業員エンゲージメント調査、従業員評価、または「人事情報システム (HRIS)」などの単一の HR アプリケーションから抽出されたものです。これには、「Client Relationship Management システム (CRM)」などの HR 分析用データまたは財務データと連動して使用されるソースも含まれます。

HR アプリケーションは、元のトランザクション・システムとして定義されます。データがデータウェアハウスからエクスポートされる場合も同様です。データウェアハウスに由来する 1 つのデータ・ソースは、上記に定める 1 つのデータ・ソースと同じ基準を満たしていなければなりません。

データ・ソースの提供は、データ構造によってサポートされます。これは、既存の IBM Kenexa テンプレートまたはサービスで構築されたカスタム・テンプレートに基づく場合があります。カスタム・フォーマットは、コンサルティング・エンゲージメントのアドオン・ブロックと同様に提供されるコンサルティング時間を使用して開発しなければなりません。