

IBM Watson Talent Insights

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 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。

- a. 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。
- b. 言語 – 英語でのみ提供されます。
- c. 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。
- d. 10 名のユーザーを含みます。
- e. 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。

1.2 オプション・サービス

1.2.1 IBM Watson Talent Insights Additional User

IBM Watson Talent Insights Additional User はサブスクリプション・オファリングの 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。

1.3 アクセラレーション・サービス

1.3.1 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

- (1) リモートで管理されるキックオフ会議
 - (a) 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。
 - (b) 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。
 - (c) 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。
- (2) データのニーズと可用性のレビュー
 - (a) 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。
 - (b) 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。
 - (c) 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。
 - (d) 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。
 - (e) 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

- (1) 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。
- (2) Insights は、Explore、Predict および Assemble の各機能の使用に基づきます。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) Assemble ダッシュボードの設定におけるコンサルティングおよび支援、ならびに Assemble 機能に関する研修。
- (6) 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ィングと支援のほか、Predict の機能に関する詳細な研修。
- (7) 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。
- (8) 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

- (1) 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)。
 - (a) 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。
 - (b) 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。
 - (c) 分析用の推奨事項/次のステップが含まれます。
- (2) 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。
- (3) 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. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」)のほか、下記リンクの「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・シートまたは「DPA 別表」)にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(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ついての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。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、DPA が適用されます。

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>

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、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。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「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。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」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。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート (サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど) を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「許可ユーザー」とは、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」へのアクセス権限を付与されている特定のユーザーを指します。
- 「エンゲージメント」とは、「クラウド・サービス」に関するプロフェッショナル・サービスまたはトレーニング・サービスです。
- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

4.2 リモート・サービス料金

リモート・サービスを使用したか否かにかかわらず、リモート・サービスは購入日から 90 日後に満了となります。

5. 追加条件

2019 年 1 月 1 日よりも前に締結されるクラウド・サービス契約 (または同等のクラウド基本契約) については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 お客様の責任

- a. 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。
- b. 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。
- c. 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。
- d. 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。
- e. 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。
- f. 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。

5.2 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」(HR データ・ソース) 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はできません。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。