

IBM Watson Career Coach

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 Career Coach は、「クラウド SaaS」のオフリングとして提供されるオンラインツールで、企業の従業員がキャリアやキャリアに関連する質問に回答を得たり、応募可能な社内公募を探したり、他の従業員が行った職務転向に基づいてキャリアパスを見出したりする上で支援を行うものです。

IBM Watson Career Coach は現在、基本オフリングの一部である以下の機能を提供しています。

- Ask Myca – Watson Career Coach は、キャリアに関連する質問を理解し、お客様固有の回答を従業員に返答するチャットボットを提供します。従業員は、回答の有用性や関連性についてフィードバックを提供することができます。
- Job Opportunity Matching – Watson Career Coach は、雇用者と従業員から提供された従業員に関する情報を、その従業員に適した職務を提示する目的で、既存の社内公募されている職務に対する条件および職務レベルと比較します。従業員は、社内公募されている職務の詳細を検討して、そのポジションに応募することができます。
- Career Navigator – Watson Career Coach は、現在の職務からキャリアパスを検討したり、組織内の他の職務を探り出す機能を提供します。選択した起点となる職務に基づいて、従業員は、その職務において過去に他の従業員が行った次の異動を見ることができます。選択した職務に対する現在の職務の関係の強さが示され、またお客様からデータが提供されることを条件として、その職務に対する全体的な要件の内容も提示されます。

IBM Watson Career Coach は、4～8 週間 (想定) の期限内で実装されるように設計されています。割り当てられた期限内にこうした実装サービスを完了することは、お客様の管理職および要員の全面的な関与と参加に依存しています。お客様は、タイムリーに必要な情報を提供するものとします。IBM のパフォーマンスは、お客様の時宜を得た情報および意思決定に基づくため、遅延は追加費用の発生、および、こうした実装サービスの完了の遅延、またはそのいずれかにつながる可能性があります。

IBM は以下を行うものとします。

- お客様が sFTP アカウントへアップロードする前に、データの暗号化のためのパブリック・キーをお客様に提供します。
- お客様から IBM が受信するデータについて sFTP アカウントを設定します。
- sFTP サーバー経由でデータ検証を実施してエラー・ログを提供し (該当する場合)、お客様によるレビューおよび修正を受けます。
- 「機械学習データ」を利用して、キャリアパスの推奨に使用する職務移行に関する機械学習モデルのトレーニングと辞書の作成を行い、当該の「機械学習データ」は IBM により保管されます。
- お客様と共に異動の結果をレビューして、フィードバックと確認をもらいます。必要があればこれを複数回行い、データの不整合に対応します。
- 上記の Ask Myca、Job Matching および Career Navigator の機能に関して、追加料金なしで IBM Watson Career Coach ソリューションをデプロイします。

お客様は以下を行うものとします。

- キャリアパス推奨のサポートのため、利用可能な職務分類データならびにさまざまな職務にわたるお客様の従業員の最大 5 年分の履歴データ (サポート・ポータルに規定された必須フィールドを含みます) を適宜提供します。お客様は、Job Matching 機能に関する今後の成功モデルの作成に利用

する、成功の判断の裏付けとなる、他の任意の関連するパフォーマンス管理測定基準やその他の類似情報についてデータを設定することができます。

- Ask Myca チャットボットで使用する、キャリアやキャリア関連の質問に回答を提供します。
- IBM が提供するパブリック・キーを使用してかかるプロファイルされたデータを暗号化し、IBM が提供する sFTP アカウントにそれをアップロードします (たとえば、初回の試行的な履歴データ送信ではなく、トランザクション送信のために自動化された方法を使います。)。これには、機械学習モデルのトレーニングを目的とした 1 回限りのデータ送信ならびに新規の職務、要件および職務移行のための定期的なデータ送信が含まれます。
- IBM データ検証中に見つかった、sFTP サーバー上のエラー・ログに記録されたエラーを修正します。IBM が提供する sFTP アカウントに修正したデータを再送信します。
- 提供されたデータ・スキーマを使用して、トランザクション情報を持つフラット・ファイルを更新するための自動化された方法を作成します。
- 提供されたツールを使用し、職務コード・マッピングをエクスポートし、修正があればそれを検証してインポートします。
- キャリア・プラン策定の目的で提供される情報の使用に対する同意を説明する、ソリューションの新規ユーザーに対して表示するデフォルトの同意文言をアップデートします (希望する場合)。

2. コンテンツおよびデータ保護

「データ処理および保護データのシート」(以下「データ・シート」といいます。) には、処理対象の「コンテンツ」のタイプ、発生する処理アクティビティ、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基づき、「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。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替わることを承諾します。「データ・シート」に対する変更は、i) 既定の義務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、もしくは iii) 追加義務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」を変更しないことは、「クラウド・サービス」のセキュリティを著しく低下させることとなります。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。

適用可能な「データ・シート」へのリンク:

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=465C8730BC0B11E6850FCEFFCB21B294>

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は、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) が適用され、本契約の一部において参照されます。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」として機能します。

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。

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」のテクニカル・サポートは、オンライン問題報告システムを介して提供されません。基本的なお客様サポートは、「クラウド・サービス」オフアリングおよびイネーブリング・ソフトウェアに対して、サブスクリプション期間中に適宜提供されます。利用可能なテクニカル・サポートおよびお客様サポートの詳細は、以下の Web サイトをご覧ください。

<http://www.ibm.com/software/support/kenexa/suite.html>

重要度レベル、説明および目標応答時間について、以下に記載します。

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。通常、お客様の運用に重大な影響を及ぼす実稼働環境の停止を伴います。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
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、お客様が重要な業務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 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。

- 「従業員」は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「従業員」とは、「クラウド・サービス」へのアクセスが与えられているか否かを問わず、お客様の「エンタープライズ」で雇用されている、またはお客様の「エンタープライズ」から支払いを受けている、もしくはお客様の「エンタープライズ」の代理を務める特定の個人です。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「従業員」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。

5.2 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。

5.3 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となる記録、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、自動車管理システム、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「クラウド・サービス」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 言語およびアクセシビリティ

IBM は別途通知があるまで、これらの機能を英語でのみ提供します。

IBM はアクセシブルなソフトウェア開発におけるリーダーです。IBM 内には、自社の幅広いアクセシビリティ専門知識が存在します。詳細については、http://www-03.ibm.com/able/product_accessibility/index.html を参照してください。この幅広いアクセシビリティ・テストは完了していないため、IBM Watson Career Coach リリースはアクセシビリティに準拠したものではありません。お客様は、本オファリングがアクセシビリティに準拠したものではないことを理解していることを承知しています。

7.3 知的財産

「IBM Watson」（「IBM Watson プラットフォーム」、「IBM Watson クラウド・サービス」、または以下に挙げる類似の専門用語で呼ばれる場合もあります。）とは、IBM のコンピューター・システムならびに関連するソフトウェアおよびサービスのうち、自然言語処理、テキスト、信号処理や画像処理、機械学習技術を使用したコグニティブ・システム・プラットフォーム、ならびにコグニティブ・アプリケーションの作成、ディスカバリー、展開、適用、およびコンテンツ・フルフィルメントをサポートするその他のコグニティブ機能で構成されるものをいいます。IBM Watson には、たとえば、Watson コーパス、「IBM Watson モデル」（IBM Watson のインスタンスを構成してトレーニングを実行する過程で生成され、「洞察」を生成するために使用される、「IBM Watson プラットフォーム」内のルール、パラメーターおよびデータ、またはそのいずれかで構成されるセット）、「IBM Watson アルゴリズム」（「IBM Watson プラットフォーム」がデータ分析で使用する、機械学習に関連するアルゴリズム、ツール、パラメーターおよび構成）および「グラントルース」（仮説を立証または反証することを目的とした、データ分析、または機械学習コンテキストで使用されるトレーニング・データ・セットからの情報の直接観察によって派生した情報）が含まれます。「IBM Watson モデル」および「IBM Watson アルゴリズム」を開発または拡張するために、および「データ」から「洞察」を生成するために、「グラントルース」を使用することができます。また、ソフトウェア開発キットなどの関連ツールを使用して Web アプリケーションおよびモバイル・アプリケーション並びにアプリケーション・プログラミング・インターフェース)を作成することができます。上記はすべて、IBM の既存の知的財産であり、上記に対する修正または拡張は「二次的著作物」になります。

「洞察」とは、本サービス記述書に基づいて生成された「IBM Watson プラットフォーム」の出力または成果をいい、任意の特性または一連の特性と、「IBM Watson モデル」、「グラントルース」、および「IBM Watson アルゴリズム」を使用して一連の「データ」を分析することで IBM Watson により発見または検証された結果との間の関係を表します。「洞察」は、分析された一連のデータの二次的著作物ではありません。

IBM は、IBM Watson に対するすべての適切な権利および権益を所有するものとします。IBM は、IBM の既存の知的財産（かかる既存の知的財産に対する二次的著作物、修正および拡張を含みます。）、ソリューションおよびインスタンス（サブシステム、アルゴリズム、分析、モデル、「サービス」およびその開発環境または実稼働環境、ならびにかかる二次的著作物がおお客様の情報またはお客様の「コンテンツ」もしくはお客様のデータを使用して作成されたものかどうかに関係なく、上記に関するあらゆる拡張、修正または二次的著作物を含みますが、これに限定されません。）に関するすべての知的所有権を所有します。さらに、IBM またはそのサプライヤーは、IBM のサプライヤーの既存の知的財産（かかる既存の知的財産に関する二次的著作権、修正および拡張を含みます。）に対するすべての知的所有権を所有するものとします。

お客様は、IBM およびその関連会社（およびそのサプライヤー）に対し、お客様の「コンテンツ」および「データ」を使用して「洞察」を生成して使用し、拡張を作成するための、ならびに本サービス記述書、「注文関連文書」および本契約に記載された目的（「機械学習のためのデータの使用」の項に記載された機械学習の目的が含まれますが、これに限定されません。）のための、非独占的で、制限された、使用料無料、地域制限なしの権利を付与します。このライセンスには、IBM に引き渡されるお客様の「コンテ

ンツ」および「データ」ならびにお客様の「コンテンツ」および「データ」のかかる修正を(いずれの場合も内部でのみ、および本契約に従って義務を遂行する目的のためだけに)使用、適用、表示、複製、実効、修正、配布および転送する権利が含まれます。お客様の「コンテンツ」および「データ」に対するかかるライセンスは、当事者による書面での別途の合意がある場合を除き、本サービス記述書または「注文関連文書」の終了と同時に終了します。疑義を避けるために記載しておきますが、IBMならびにその関連会社(およびそのサプライヤー)は、本サービス記述書または「注文関連文書」の終了または満了後も、「洞察」および機械学習を使用する権利を引き続き有するものとします。

本サービス記述書に明確に規定されている場合を除き、本サービス記述書は、直接的にも間接的にも、一方の当事者に、含意、禁反言その他によって、他方当事者の特許、著作権、その他の知的所有権に基づいて、いかなるライセンスも付与するものではありません。

7.4 機械学習のためのデータの使用

本サービス記述書または「取引文書」の規定にかかわらず、IBM Watson Career Coach ではお客様が提供したデータを使用してソリューションの学習を支援します。お客様は、以下の方法で、この機械学習用データを IBM が使用することに同意します。

IBM は、製品調査、テスト、および製品開発のために「クラウド・サービス」を提供する過程で製品調査、テスト、および製品開発(辞書の構築および成功プロファイルのモデルのトレーニングなど)の目的で、個人的な直接的/間接的 ID の削除および偽名との置き換え、あるいはそのいずれかを行い、「コンテンツ」、ならびに「コンテンツ」に起因する洞察およびその他の情報を使用できます。IBM は現在、かかるコンテンツには、たとえば IBM が提供するデータ・スキーマ・スプレッドシート(以下「データ・スキーマ」といいます。)の「ML」列に「Y」が表示されているフィールドからの情報が含まれるものと予測しています。しかし、IBM は、かかる「コンテンツ」および情報から個人的な直接的/間接的 ID を削除し、かかる個人的な直接的/間接的 ID を偽名に置き換える限り、製品調査、テスト、および製品開発の目的でその他の「コンテンツ」および情報を使用することができます。かかる「コンテンツ」および情報は米国のデータセンターに保管され、「クラウド・サービス」の遂行において、および機械学習を実行するために、国内リソースも海外リソース(例: IBM India リソース)もアクセスできます。お客様は、本サービス記述書に示されるプロセスを介して新規バージョンを IBM Watson Career Coach にアップロードすることにより、「コンテンツ」を更新できます。お客様は、「クラウド・サービス」の取り消しについて書面通知を IBM に通知し、IBM Watson Career Coach の使用を中止することにより、この使用を中止できます。

IBM は、バックアップ目的で「クラウド・サービス」に個人的な直接的/間接的 ID を提供する過程で、「コンテンツ」、ならびに「コンテンツ」に由来する洞察およびその他の情報を使用することもできます。これには、たとえば、「データ・スキーマ」の「resumeText」フィールドに記載される(または、ResumeRefs で参照されるファイルとして含まれる)全候補者の履歴書のすべてを、機械学習用に偽名を使ったデータを作成するために、およびかかる機械学習用に必要に応じて当該データを再作成するために、維持および保管できることも含まれます。このバックアップは、時間をかけて機械学習アルゴリズムを再トレーニングする際のみ使用できます。機械学習の再トレーニングの当該過程において、個人的な直接的/間接的 ID は削除されて偽名に置き換えられるか、もしくはそのいずれかが行われます。お客様は、「クラウド・サービス」の取り消しについて書面通知を IBM に通知し、IBM Watson Career Coach の使用を中止することにより、この使用を中止できます。

本サービス記述書または該当する「注文関連文書」の終了後または満了後、かかる「コンテンツ」および情報は IBM のシステムから速やかに削除されます。

本条に明示的に規定されている場合を除き、当該条項によって、本サービス記述書または「取引文書」に規定されているいずれの当事者の義務も変更されることはありません。これには、本サービス記述書または「取引文書」に規定されている許可を取得するお客様の責任、および機械学習用のかかるデータの使用に関する必要な許可を入手するお客様の責任が含まれます。