

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

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

1.1 IBM Kenexa Skills Manager on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager on Cloud は、スキル要件を定義して従業員のスキルを把握してから、結果を分析、適用する機能をお客様に提供します。お客様による「クラウド・サービス」の使用は、「PoE」に記載された、お客様が取得した「許可ユーザー」の数量に限定されます。本「クラウド・サービス」は、スキルおよび能力を評価するための以下の種類の機能をお客様に提供します。

- スキルの定義 – スキルまたはコンピテンシーのフレームワークのホスティングを可能にします。この「クラウド・サービス」は、フレームワークを拡張またはカスタマイズするために使用できるツールも提供します。数量不定のスキル・カテゴリー、スキル、および数字で表されたスキル・レベルの範囲を備えたスキル・フレームワークを提供できます。多数のフレームワークをシステムに追加し、これを組織内の個別のグループに対して公開することも可能です。
- 業務プロファイルの定義 – システムに取り込まれたスキルおよびコンピテンシー・フレームワークから業務プロファイルを作成し、そこから引き出されたスキルにプロファイルのマッピングすることを可能にします。業務プロファイルは個人に必要とされるスキル、およびスキルごとに要求される能力レベルを定義します。
- 組織のモデル化 – 各従業員のスキル・アセスメントを検証する者に影響を与える組織構造をモデル化する機能を提供します。そして、このモデル組織構造を使用して従業員スキルのレポート作成を分類できます。
- スキルの評価 – 自身のプロファイルに関連したスキルを閲覧する機能を個人に提供します。個人は、自身のスキル能力を最もよく表すレベルを選択します。ユーザーは、自身の役割の中心ではないスキルを評価することもできます。例えば、個人は自身が以前担当していた業務または前職で習得、使用してきたスキルを保持することができます。システムは、個人が自分で業務プロファイルを選択するためのオプションも提供します。
- アセスメントの確認 – マネージャーが従業員のスキル能力について確認または質問することを可能にします。マネージャーと個人のアセスメントに相違がある場合には、マネージャーは、ユーザーにそのスキルの再アセスメントを要求する機能を利用できます。
- 学習 & 開発の設定 – 自身の現行のスキル能力レベル、およびそのプロファイルに必要なスキル・レベルを閲覧する機能を個人に提供します。これはスキルにおける「ギャップ」(個人の現行のレベルとそのプロファイルで要求されるレベルとの差)を示します。開発計画は、期限を定め、マネージャーおよび従業員によって設定された目標および開発アクションによって作成することができます。お客様によって開発された学習および開発活動を、特定されたスキルのギャップを埋めるための助けとして追加することができます。本情報は、個人のための学習・開発ロードマップとして提示され、また、包括的な研修計画を提供するために、事業単位レベルで集約することもできます。
- スキルの分析 – 照合されたデータをスキル・データベースに保存します。多くのメニュー形式オプションが事業管理レポートおよびアプリケーションを生成するために提供されます。

1.2 IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud

IBM Kenexa Skills Manager Library Administration on Cloud は、お客様の業務コンテンツについて、お客様に中央リポジトリを提供するもので、コンピテンシー、業務モデルおよび職務記述書の管理および開発、ならびに他のアプリケーションとのコラボレーションに利用できます。お客様による「クラウド・サービス」の使用は、「PoE」に示された、お客様が要求する「インスタンス」の数量に限定されます。本「クラウド・サービス」は、スキルおよび能力を評価するための以下の種類の機能をお客様に提供します。

- スキルの定義 – スキルまたはコンピテンシーのフレームワークのホスティングを可能にします。この「クラウド・サービス」は、フレームワークを拡張またはカスタマイズするために使用できるツールも提供します。数量不定のスキル・カテゴリ、スキル、および数字で表されたスキル・レベルの範囲を備えたスキル・フレームワークを提供できます。多数のフレームワークをシステムに追加し、これを組織内の個別のグループに対して公開することも可能です。
- 業務プロファイルの定義 – システムに取り込まれたスキルおよびコンピテンシー・フレームワークから業務プロファイルを作成し、そこから引き出されたスキルにプロファイルをマッピングすることを可能にします。業務プロファイルは個人に必要とされるスキル、およびスキルごとに要求される能力レベルを定義します。

2. セキュリティーの内容

本「クラウド・サービス」は、IBM の「IBM SaaS」に関する「Data Security and Privacy Principles」(<http://www.ibm.com/cloud/data-security> で入手可能) および本セクションの追加条件に従うものとします。IBM の「Data Security and Privacy Principles」が変更される場合であっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティのレベルが低下することはありません。

保護対象のデータの処理およびデータの特性により提示されるリスクに対して技術的および組織上のセキュリティ対策が適切であると、お客様がデータ管理者として判断する場合には、本「クラウド・サービス」を使用して、個人データが含まれるコンテンツを処理することができます。お客様は、本「クラウド・サービス」ではセンシティブ個人データや追加の規制要件の対象となるデータを保護するための機能が提供されないことを認識しています。お客様は、IBM がコンテンツに含まれているデータのタイプを把握していないこと、および「クラウド・サービス」の適合性や適用中のセキュリティ保護に関して評価を行えないことに同意します。

2.1 セキュリティー機能および責任

「クラウド・サービス」には、以下のセキュリティ機能が実装されています。

「クラウド・サービス」では、TLS を使用して、IBM ネットワークとお客様のブラウザー間のデータ伝送中に、コンテンツの暗号化を行います。「クラウド・サービス」では、データ伝送を待機中の静止時に、コンテンツの暗号化は行われません。

本「クラウド・サービス」は、IBM の「プライバシー・シールド」認定に含まれ、お客様が「クラウド・サービス」を米国にあるデータセンターでホストすることを選択した場合に、「IBM Privacy Shield Privacy Policy」(http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html に掲載) が適用されます。

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に関する事故もしくはお客様によるセキュリティ・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)
93% – 99%	5%
< 93%	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。

例:「契約月」における「ダウンタイム」が合計500分である場合

30日の「契約月」における合計43,200分 - 予定外の「ダウンタイム」500分 = 42,700分 <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: auto;"/> 合計43,200分	= 「契約月」における98.8%の可用性につき 5%の「可用性クレジット」
---	--

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。IBMは、テクニカル・サポートの連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定するIBM Software as a Service Support Handbookを提供します。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。	4 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。	12 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。	24 営業時間以内
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	48 営業時間以内

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。

- a. **「アクセス」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。「アクセス」とは、「クラウド・サービス」を利用するための権利です。お客様は、「PoE」に定める課金期間中に「クラウド・サービス」を利用するために、1件の「アクセス」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。
- b. **「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。「PoE」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。
- c. **「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」とは、「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 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントを超える場合には、かかる超過が生じた月の翌月に、「取引文書」に記載された料金で超過料金が請求されます。

5.3 リモート・サービス料金

リモート・サービスの料金は、かかるリモート・サービスの「取引文書」に記載された料金で請求され、リモート・サービスが使用されたか否かにかかわらず、購入から 90 日後に満了となります。

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。

継続利用の場合には、「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。

7.2 バックアップ

バックアップは、実稼働インスタンスについて毎日実行されます。IBM は、実稼働インスタンスに対して、お客様のデータのバックアップ・コピーを最大 30 日間保持します。お客様は、個々のユーザーによるデータの削除を防止するために、「クラウド・サービス」のセキュリティーを構成する責任を負い、当該データが削除された場合には、IBM には当該削除データを復旧する義務がないこと、および可能な場合には、かかる作業について料金を課すことができることをお客様は了承し、同意するものとします。

7.3 クラウド・サービスの有効期限

「クラウド・サービス」の満了または終了の前に、お客様は「クラウド・サービス」について提供された報告機能またはエクスポート機能を使用してデータを抽出することができます。カスタム・データ抽出サービスは、別途契約に基づいて提供されます。

「クラウド・サービス」の満了日または終了日から 30 日以内にお客様からサポート要求を受け取った場合、IBM はお客様のコンテンツの電子コピーをネイティブ・アプリケーション形式でお客様に返却します。

7.4 災害復旧

お客様が少なくとも 1 つの非実稼働環境を購入している場合に、自然災害 (例: 火災、地震、洪水、その他) によって大規模なシステムの中断が発生したときは、目標復旧時間を 1 週間として、お客様の非実稼働環境の 1 つに対してお客様の実稼働データを復元するために、商業的に合理的な努力を払うことによって災害復旧を遂行します。これは保証ではなく、サービス・レベル・アグリーメントも一切適用されません。

7.5 規範的データ

別段の定めがある場合でも、規範的な調査、分析、およびレポート作成の目的に限り、IBM は、本「サービス記述書」に基づいて IBM に提供されたお客様コンテンツを、集約された匿名形式 (つまり、お客様を機密情報のソースとして特定できない形式、および個々の従業員および求職者、またはそのいずれかを特定できる個人情報削除される形式) で維持、使用することができます。本条項の規定は取引終了後または満了後も存続するものとします。