

## IBM Kenexa Talent Insights

ご利用条件 (以下「ToU」といいます。) は、本「IBM ご利用条件 – SaaS 特定オフリング条件」 (以下「SaaS 特定オフリング条件」といいます。)、および以下の Web サイトでご覧いただける「IBM ご利用条件 – 一般条件」 (以下「一般条件」といいます。) という表題の文書で構成されています

(URL:<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オフリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オフリング条件」が優先して適用されるものとします。「IBM SaaS」の注文、そのアクセスまたは利用により、お客様は「ToU」に同意したものとみなされます。

「ToU」には、「IBM パスポート・アドバンテージのご契約条件」、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスペリエンスのご契約条件」、または「IBM SaaS 特定オフリングのご契約条件」のうち該当する契約条件 (以下「本契約」といいます。) が適用され、これらと「ToU」を合わせて完全な合意として成立します。

### 1. IBM SaaS

以下の「IBM SaaS」オフリングは、これらの「SaaS 特定オフリング条件」の対象です。

- IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users
- IBM Kenexa Talent Insights Additional User

### 2. 課金単位

「IBM SaaS」は、「取引文書」で規定された以下の課金単位のいずれかに従って販売されます。

- 「インスタンス」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「インスタンス」とは、特定の構成の「IBM SaaS」へのアクセスを意味します。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中にアクセスおよび利用することが可能な「IBM SaaS」の「インスタンス」ごとに十分な使用許諾を取得しなければならないものとします。
- 「許可ユーザー」**は、「IBM SaaS」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手段であっても (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・サーバーを経由して)、何らかの方法により「IBM SaaS」にアクセスする「許可ユーザー」ごとに、個別に専用の使用許諾を取得しなければならないものとします。お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に「IBM SaaS」へのアクセス権限が付与される「許可ユーザー」の数をカバーするのに十分な使用許諾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、「IBM SaaS」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使用許諾を取得しなければならないものとします。

### 3. 料金および課金

「IBM SaaS」に対する料金は、「取引文書」に記載されます。

#### 3.1 セットアップ

セットアップ料金は、「取引文書」に明記されます。

#### 3.2 1か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された1か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

#### 3.3 オンデマンド料金

オンデマンド・オプションは、「取引文書」に記載された料金で、お客様がかかるオンデマンド・オプションを発注した月に請求されます。

## 4. 「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」の更新オプション

以下のいずれかを指定することによって、「サブスクリプション期間」の終了時に「IBM SaaS」を更新するかどうかをお客様の「PoE」で定めます。

### 4.1 自動更新

お客様の「PoE」に、お客様の更新は自動更新と記載されている場合、お客様は、「PoE」に規定されている有効期間満了日の少なくとも90日前までに、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーへの書面による要求により、期間満了となる「IBM SaaS」の「サブスクリプション期間」を終了させることができます。IBMまたはIBMビジネス・パートナーが、有効期間満了日までにかかる終了通知を受領していない場合、期間満了となる「サブスクリプション期間」は1年間、または「PoE」に規定される当該更新前の「サブスクリプション期間」と同じ期間のいずれかで自動的に更新されます。

### 4.2 請求の継続

「PoE」にお客様の更新は継続と記載されている場合、お客様は引き続き「IBM SaaS」にアクセスすることができ、「IBM SaaS」の利用に対して継続的に請求が行われます。「IBM SaaS」の利用を中断し、継続的な請求プロセスを停止するには、お客様は90日前までに、IBMまたはIBMビジネス・パートナーに対し、お客様の「IBM SaaS」を解約する旨書面により通知する必要があります。お客様のアクセスの解約により、お客様には解約の効力を生じる月内の未処理のアクセス料金が請求されます。

### 4.3 更新が必要

「PoE」にお客様の更新タイプは「終了」と記載されている場合、「IBM SaaS」は「サブスクリプション期間」の満了時に終了し、お客様の「IBM SaaS」へのアクセスは削除されます。終了日以降も「IBM SaaS」の利用を継続するには、お客様のIBM営業担当員またはIBMビジネス・パートナーに対して新規の「サブスクリプション期間」を注文し、取得する必要があります。

## 5. テクニカル・サポート

「サブスクリプション期間」中およびIBMが「IBM SaaS」へのアクセスが利用可能になった旨をお客様に通知した後、「IBM SaaS」の「テクニカル・サポート」が電話、電子メール、およびオンライン問題報告システムを介して提供されます。IBMがかかる「テクニカル・サポート」の一環として提供する拡張、更新、およびその他資料は、「IBM SaaS」の一部とみなされ、本「ToU」が適用されるものとします。「テクニカル・サポート」は「IBM SaaS」に含まれ、個別のオフファリングとして提供されるものではありません。

利用可能時間、電子メール・アドレス、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」に関する伝達手段や伝達プロセスに関する詳しい情報は、IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbookに記載されています。

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
1	<b>重大な事業影響/サービス・ダウン</b> 事業上の重大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時間以内	1日24時間週7日
2	<b>著しい事業影響</b> サービス事業機能またはサービスの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	月曜から金曜の営業時間
3	<b>軽度の事業影響</b> 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ないことを示す。	4営業時間以内	月曜から金曜の営業時間

重要度	重要度の定義	目標応答時間	対象応答時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内	月曜から金曜の 営業時間

## 6. 「IBM SaaS」オフリングの追加条件

### 6.1 Cookie

お客様は、IBM が「IBM SaaS」の通常の運用およびサポートの一環として、トラッキングおよびその他の技術により、「IBM SaaS」の利用に関連してお客様（お客様の従業員および従契約者）から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「IBM SaaS」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

### 6.2 Derived Benefit Locations

該当する場合、お客様が「IBM SaaS」に関する利益を享受しているとお客様が特定する場所の税金が適用されます。IBM は、お客様が IBM に追加情報を提供する場合を除き、「IBM SaaS」の注文時に主要な Benefit Location として記載した事業所住所に基づいて税金を適用します。お客様は、当該情報を最新状態に保ち、変更があった場合には IBM に通知する責任を負うものとします。

### 6.3 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「ToU」に基づいて IBM に提供されたお客様のコンテンツを、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が削除される形式）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。

### 6.4 データの処理

すべての EU 加盟国、アイスランド、リヒテンシュタイン、ノルウェー、およびスイスで行われる取引については、以下の条件が適用されます。

お客様は、IBM が、オランダ、アイルランド、およびアメリカ合衆国に対して、海外で「個人データ」を含むコンテンツを処理できることに同意するものとします。

お客様固有のサービス・サポート機構に応じて、お客様は、IBM が、次のその他各国に対して、海外で「個人データ」を含む「コンテンツ」を処理できることに同意するものとします。オーストラリア、ブラジル、カナダ、中国、フランス、フィンランド、ドイツ、香港、日本、ニュージーランド、ラテンアメリカ、メキシコ、オランダ、ポーランド、シンガポール、南アフリカ、スペイン、スウェーデン、および、スイス。

お客様は、IBM が、「クラウド・サービス」の提供のために必要であると合理的に判断した場合には、通知をもって、この国一覧を変更できることに同意するものとします。

IBM の「米国 - EU 間のセーフハーバー・フレームワーク」および「米国 - スイス間のセーフハーバー・フレームワーク」が EEA またはスイスの「個人データ」の移転に適用されない場合には、当事者またはその関連会社は、選択条項を除く EC Decision 2010/87/EU に従って、該当するそれぞれの役割において、修正が加えられていない EU 標準契約条項を個別に締結することができます。これらの契約に起因するすべての紛争または責任については、両当事者は、関連会社間の紛争であっても、本契約の条件に基づき、紛争または責任が両当事者間で生じた場合と同様に扱うものとします。

## 6.5 個人情報/センシティブ情報

IBM Kenexa Talent Insights は、お客様が応募者データ、雇用データ、および従業員データを入力、管理、分類、表示できるように設計された人事サービス・オファリングです。このサービスは、SoftLayer クラウド・コンピューティング環境において、専用仮想プライベート・ネットワーク接続で提供されます。このサービスにより、お客様は、適用可能なプライバシー法の下で個人情報およびセンシティブ情報と見なされる可能性のある情報を含んだコンテンツを入力して管理する必要があります。

- 連絡先情報 (例: 住所、電話番号や携帯電話番号、電子メール)
- センシティブ情報 (例: 行政機関の識別番号、生年月日、国籍、パスポート番号、その他)
- 雇用情報 (例: 教育、職歴、職場、報酬や手当、職歴、業績)

## 6.6 データ定義

**「人事 (HR) データ・ソース」** – HR 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・サーベイ、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。

**「データ・ソース」** – データ・ソースは、オリジナル・ソース・トランザクション・システムと定義されます。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じです。データ・ソースはテンプレートでサポートされています。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・テンプレートは、スターター・パッケージの一部として提供されるコンサルティング時間を使用して、またはコンサルティング・エンゲージメントのアドオン・ブロックを用いて、開発する必要があります。

**「データウェアハウス」** – データウェアハウスは、抽出されるデータのタイプにより、複数のデータ・ソースとみなされる場合があります。データウェアハウスからの単一データ・ソースは、単一ファイル、または HR アプリケーションに関して相互に関連する最大 3 つのファイル (100 列未満) になります。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・サーベイ、従業員評価、または HRIS などがあります。

## 6.7 お客様の責任

- お客様は、IBM Kenexa 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またはデータ統合サービスの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家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。
- お客様がスターター・パッケージ・エンゲージメント、オプションのコンサルティング・エンゲージメント、データ準備エンゲージメントに対する態勢が整ったことを確認し、キックオフが行われたら、サービス (以下の別個のポイントで対処されるデータ・リフレッシュは除く) を 3 か月以内に利用する必要があります。利用しない場合は有効期限が切れます。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になります。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。

- データ・リフレッシュ・エンゲージメント (月単位または四半期単位) を購入した場合、データは同意したプロジェクト・スケジュールで、定期的に提供される必要があります。お客様はリフレッシュをスキップできません。スケジュールされたリフレッシュ期間から 5 営業日を超えて経過した場合には、使用されたものとみなされます。データ・リフレッシュおよびその他のサービスのエンゲージメントは、製品サブスクリプションの期間を超えて延長されることはなく、返金なしで自動的に有効期限が切れます。
- **Talent Insights** は明らかに HR 分析用に設計されており、HR 以外のデータは HR 分析をサポートするためのツールに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。

## 別紙 A

### 1. IBM Kenexa Talent Insights with 10 Users

IBM Kenexa 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、「実稼働」および「テスト」で使用される 1 つの環境を受け取ります。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 1 つの URL を受け取ります。IBM Kenexa Talent Acquisition、IBM Kenexa Talent Optimization、または IBM Kenexa BrassRing on Cloud を購入しているお客様はシングル・サインオンにより Talent Insights にアクセスできます。
- 10 名のユーザーを含みます。
- お客様は、IBM Kenexa 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。

### 2. オプションのオフリング

#### 2.1 IBM Kenexa Talent Insights Additional User

IBM Kenexa 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。

#### 2.2 IBM Kenexa Talent Insights の追加サービス

	Starter Pack Engagement – Year 1	Starter Pack Engagement – Year 2*	Starter Pack Engagement – Year 3**	Data Preparation Services Engagement	Data File Refresh Engagement	Workforce Consulting Engagement
フェーズ 1 – ビジネスの問題の定義	✓	✓	✓	✓ ***		✓
フェーズ 2 – データ受信	✓			✓	✓	
フェーズ 3 – データ・プロファイル作成	✓			✓		
フェーズ 4 – データ変換	✓			✓		
フェーズ 5 – データ成形	✓			✓	✓	
フェーズ 6 – データ・カスタマイズ	✓			✓		
フェーズ 7 – 分析と洞察	✓	✓	✓			✓

	<b>Starter Pack Engagement – Year 1</b>	<b>Starter Pack Engagement – Year 2*</b>	<b>Starter Pack Engagement – Year 3**</b>	<b>Data Preparation Services Engagement</b>	<b>Data File Refresh Engagement</b>	<b>Workforce Consulting Engagement</b>
<b>フェーズ 8</b> – レビューとまとめ	✓	✓	✓			✓

\* 2年間のスターター・パック・エンゲージメントには、上記の1年目および2年目のサービスがすべて含まれます。

\*\* 3年間のスターター・パック・エンゲージメントには、上記の1年目、2年目および3年目のサービスがすべて含まれます。

\*\*\* Data Preparation Services のフェーズ 1 には、「データのニーズと可用性のレビュー」のみが含まれます。

## フェーズの定義

### a. フェーズ I (Starter Pack Engagements) – 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、戦略目的、および Talent Insights 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分析の単一領域の特定。

成果物:

- キックオフ・プレゼンテーションと書面による概要。ビジネスの問題/戦略目的、およびエンゲージメントに焦点を絞った、同意した単一領域の分析の概要が明記されます。IBM による 1 次データ・ソースの特定。
- データのニーズと可用性のレビュー
  - 主なビジネスの問題および戦略目的の優先順位付け。IBM コンサルタントがお客様と協力して調査する主な分析領域を 1 つ選択するためです。
  - スターター・パッケージに含まれる 3 つのデータ・ソースは、コンサルティング・エンゲージメントに含まれる主な分析領域、ならびにそれよりも一般的なお客様主導のアナリティクスをサポートするのに十分なほど広範囲に構成されます。
  - 追加のコンサルティング・エンゲージメントを購入することにより、さらなる分析領域のサポートも可能です。
  - 抽出して、同意したデータ・ソースに提供するデータ要素を定義します。

成果物:

- データ提供のためのデータ構造についての推奨。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。

### \*\*\* フェーズ I – Data Preparation Services Engagement 向け: データのニーズと可用性のレビュー

データ・ソースの要件のレビューと、Talent Insights HR アプリケーション・データ・テンプレートへの適合。(このサービスには、キックオフ会議は含まれません)。

- 抽出して、同意したデータ・ソースに提供するデータ要素を定義します。

成果物:

- データ提供のためのデータ構造についての推奨。これは、コンサルティングなしでデータ・サービスが実行される開始時点として既存のテンプレートを使用して実行されます。コンサルティングが購入され、データ・セットアップと併せて使用される場合、カスタム・テンプレートを開発できます。

## b. フェーズ II - データ受信

IBM による処理対象のファイルの提供。

- 第三者データ・ソース
  - お客様には、ファイルを転送するための詳細が提供されます。
  - お客様はデータ・ファイルを送信します。
  - ファイルは、標準フィールドに対する必要な命名規則 I に従って、IBM が事前定義した csv スタイルのテンプレートで提供する必要があります。
  - データ・ソースをサポートするために使用される完全なカスタム・テンプレートは、関連性のある最大 3 つの別個のファイルで構成できます。
  - テンプレート内の各ファイルは、250 MB または 100 列を超えてはなりません。データ・ソースが、ファイル数、サイズまたは列数の基準を超えた場合、それらは複数のデータ・ソースとしてカウントされ、それに応じて料金が請求されることとなります。
  - データ階層がサポート対象の場合は、人口統計およびドリルダウンの詳細を提供する必要があります。
  - IBM は購入されたファイル更新の必要に応じて、データのデリバリーおよび保管のツールをモニターしたり、テストしたりします。

成果物:

- 受信の確認とファイルに関する要件遵守。
- Kenexa データ・ソース
  - コネクターが存在する場合、データのプロビジョニングとロードは毎日行われます。

## c. フェーズ III - データのプロファイル作成

データ・ソースがレビューされ、当該データの構造、コンテンツ、関係および派生規則を明確にするためにファイルに関する統計および情報が収集されます。

- データ・ファイル品質の概要が生成されます。これには、欠落データ、誤った形式のデータ、および不整合な定様式データなどが含まれます。
- お客様は、欠落データまたは誤った形式のデータについて相談を受け、必要に応じて新規データ・ファイルが提供されます。
- お客様は、データの成形や変換のステップにおいて実装される予定の規則および手順について相談を受けます。
- ファイル同義語とカスタマイズの起草が実行されます。
- 最終ファイルの成形を受諾する前に、お客様側で最終ファイルについて最大 3 つのパスが許容されます。

成果物:

- 最終ファイル形式を構築して、お客様は最終ファイルを提供します。文書化されたファイル形式のカスタマイズ。

## d. フェーズ IV - データ変換

データ・ソース内およびデータ・ソース間の全体的な構造の公式化。

- IBM Kenexa は Kenexa と第三者のデータ・ソース間のファイル関係をレビューします。
- IBM Kenexa は親/外部の主な関係を検証して、クロス・データ・セット・ディスカバリーを行います。
- IBM Kenexa は全体的なデータ構造プロトタイプを公式化します。
- IBM Kenexa はデータ構造を検証してテストします。



成果物:

- お客様または IBM Data Services (オプションのデータ・リフレッシュ・エンゲージメントが購入された場合) が後続のデータ・ロードで使用できるように、全体的なデータ構造と変換のためのステップを文書化します。

#### e. フェーズ V - データの成形

データ・ソースの正規化とクレンジング。

- IBM Kenexa は、データ成形のビジネス規則を作成したうえで、データ成形を実行します。これには以下が含まれますが、これに限定されません。
  - 欠落データ、および任意のフィールドにおける不適切なタイプのデータ (アルファベットのフィールドに数字、通貨のフィールドに日付など) の特定、ならびにお客様との解決。
  - カスタム・フィールドの説明欄のヘッダーの強制と標準ファイルの命名規則の遵守。
  - 基本的なファイル構造の問題 (行見出し、ネストされた見出し、空の行/列、データに続くテキスト行、要約の行や列、小計や総計、先行スペースや後続スペース、および重複排除データの削除など)。
- データ・サービスでは、追加の契約作業なしに、役職、学位、またはソース・データで制御されないその他のフリー・テキスト・データの書式設定に関する不整合に対処したり、欠損値、定数、不均衡、影響力の大きいカテゴリー、異常値および歪度に関連する基本的な品質上の問題に対処したりすることはありません。これらは、特に明記されない限り、お客様の責任です。
- IBM は、それが関連性のあるものである場合、再帰的なデータ・ロードのためのプロセスとスケジュールを確認します。お客様の判断により、追加のデータ・リフレッシュ・エンゲージメントを別途購入できます。

成果物:

- 実行されたデータ・クレンジング手順とロード準備ができたクレンジング済みのファイルの文書化。

#### f. フェーズ VI - データ・カスタマイズ

データ・ソース統合フェーズ I で収集、実装されたデータのカスタマイズ仕様が実装されます。これには、同義語、データのグループ化、デフォルトの集約および事前定義された質問の追加や修正が含まれます。

- データ・ファイルがテストされます。
- IBM はカスタマイズの収集、文書化および実装を行います。
- IBM Data Integration はプロジェクトをコンサルティングに渡します。

成果物:

- テストとカスタマイズの確認

#### g. フェーズ VII - 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。
- 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。
- 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。

成果物:

- 特定されたビジネスの問題/戦略目的に関連する質問の分析と、お客様に提供するプレゼンテーションでの結果のまとめ。ツールで利用できるお客様のデータ・フィールドを説明したデータ参照ガイド。研修プレゼンテーション。概要が示されたお客様のビジネスの問題/戦略目的に固有の機能をお客様が理解できるように支援します。

#### h. フェーズ VIII – レビューとまとめ

- ビジネスの問題と戦略目標について Talent Insights によ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)。
- 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。

成果物:

- 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 Talent Insight で得られた知見に基づいたエグゼクティブ・プレゼンテーション。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。

### 2.3 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack - One Year Term

One Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack は、「セットアップ」サービスとして購入できます。これは、オンボーディングにおいて新規のお客様を支援するために設計されたサービス・バンドル (上表で説明) で構成されます。サービスには、ビジネスの問題を定義するための専用コンサルタントによる支援が含まれます。またサービスは、主なビジネスに関する質問の分析、3つのデータ・ソースの初期準備と1回限りのロード、製品研修の提供、および洞察と推奨の向上に関するガイダンスをサポートするためのデータ・ソース (第 6.6 項に規定) を特定します。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。

### 2.4 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Two Year Term

Two Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack は、「セットアップ」サービスとして購入できます。これは、オンボーディングにおいて新規のお客様を支援するために設計されたサービス・バンドル (上表で説明) で構成されます。「1年目」について、サービスには、ビジネスの問題を定義するための専用コンサルタントによる支援が含まれます。またサービスは、主なビジネスに関する質問の分析、3つのデータ・ソースの初期準備と1回限りのロード、製品研修の提供、および洞察と推奨の向上に関するガイダンスをサポートするためのデータ・ソース (第 6.6 項に規定) を特定します。

「2年目」については、増分または継続のビジネスに関する問題の特定および分析をサポートするために追加のコンサルティング・サービスが提供されます。新規データ・ソースのセットアップまたはデータの再ロードは、追加的なオプションのデータ準備またはデータ・リフレッシュのサービスが購入される場合を除き、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。

### 2.5 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Engagement – Three Year Term

Three Year IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack は、「セットアップ」サービスとして購入できます。これは、オンボーディングにおいて新規のお客様を支援するために設計されたサービス・バンドル (上表で説明) で構成されます。「1年目」について、サービスには、ビジネスの問題を定義するための専用コンサルタントによる支援が含まれます。またサービスは、主なビジネスに関する質問の分析、3つのデータ・ソースの初期準備と1回限りのロード、製品研修の提供、および洞察と推奨の向上に関するガイダンスをサポートするためのデータ・ソース (第 6.6 項に規定) を特定します。

「2年目」および「3年目」については、増分または継続のビジネスに関する問題の特定および分析をサポートするために追加のコンサルティング・サービスが提供されます。新規データ・ソースのセットアップまたはデータの再ロードは、追加的なオプションのデータ準備またはデータ・リフレッシュのサービスが購入される場合を除き、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。

## 2.6 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation は、1つの HR データ・ソース (第 6.6 項に規定) の 1 回限りのセットアップおよびロードで構成される、「セットアップ」または「オンデマンド・セットアップ」(上表で説明) のいずれかのサービスとして購入できます。既存の Talent Insights データ・テンプレートが存在しない場合、コンサルティング・サービスと併せてデータ統合サービスを購入しなければなりません。

## 2.7 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting は 1 回限りのセットアップおよびロードで構成される、「セットアップ」または「オンデマンド・セットアップ」(上表で説明) のいずれかのサービスとして購入できます。また、ビジネスの問題を定義するための専用コンサルタントによる支援が含まれ、主なビジネスに関する質問の分析、製品研修の提供、および洞察と推奨の向上に関するガイダンスをサポートするためのデータ・ソース (第 6.6 項に規定) を特定します。新規データ・ソースのセットアップまたはデータの再ロードは、オプションのデータ準備またはデータ・リフレッシュのサービスが購入される場合を除き、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。

## 2.8 IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data File Refresh は、「セットアップ」または「オンデマンド・セットアップ」(1つの HR データ・ソース (第 6.6 項に規定) の 1 回のロードで構成) のいずれかのサービスとして購入できます。ファイル・リフレッシュは、新規または増分のデータを、サービス・スターター・パック・エンゲージメントまたはスタンドアロンのデータ準備サービス・エンゲージメントの一部としてセットアップされるデータ・ソースにロードすることです。

データ・ファイル・リフレッシュ・アクティビティに含まれるサービスは後述のとおりです。

- サービスは、IBM Kenexa Talent Insights Data Integration の各フェーズ (ファイル・セットアップに含まれるデータ受信、プロファイル作成、変換、およびデータ成形の各ステージ) で構成されます。
- データ・リフレッシュ・エンゲージメントを利用するには、対象データ・ソースに対して Data Preparation Services Engagement を事前に購入すること、また以前設定したファイル構造に正確に準拠することが必要です。
- この適用範囲を超えるデータ・ファイル・リフレッシュ・サービス (データ構造の変更、データ・クレンジング規則の変更、およびデータ・プロファイル作成で実行されたデータ・カスタマイズの変更を含みますが、これらに限りません。) は、「作業指示書」により別個に契約できます。

## 別紙 B

IBM は、「IBM SaaS」に関して、以下の可用性サービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) を提供し、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」で指定される場合には、この「SLA」が適用されます。

開始時またはお客様の「サブスクリプション期間」の更新時における最新版の本「SLA」の条件が、適用されます。お客様は、「SLA」が、お客様に対し何ら保証するものでないことを理解します。

## 1. 定義

- a. **「可用性クレジット」** - IBM が検証した「請求」に対して提供する救済措置をいいます。「可用性クレジット」は、返金または「IBM SaaS」のサブスクリプション料金の将来の請求額から割り引く形で適用されます。
- b. **「請求」** - お客様が IBM に対して提出する、「契約月」中に「SLA」が満たされていない旨の請求をいいます。
- c. **「契約月」** - その月の初日の午前 12 時 (米国東部標準時) から当該月の末日の午後 11 時 59 分 (米国東部標準時) までを基準とする「IBM SaaS」期間における各 1 か月をいいます。
- d. **「ダウンタイム」** - 「IBM SaaS」を処理する実稼働システムが停止し、許諾を得ているお客様のユーザーが、あらゆる点で「IBM SaaS」を利用できなくなる期間をいいます。「ダウンタイム」には、「IBM SaaS」が以下のいずれかに起因して利用できなくなった場合の期間は含まれません。
  - 保守のための定期的な停止または発表された停止。
  - IBM の制御不能な事象または原因 (例: 自然災害、インターネット障害、緊急保守等)。
  - お客様または第三者のアプリケーション、機器、またはデータの不具合。
  - 「IBM SaaS」にアクセスするための所要のシステム構成およびサポートされているプラットフォームをお客様が満たさない場合。
  - IBM が、お客様またはお客様に代わる第三者が IBM に提供する設計、仕様、または指示に従った場合。
- e. **「事象」** - 「SLA」が満たされない原因となる状況または一連の状況をいいます。

## 2. 可用性クレジット

- a. 「請求」を提出するためには、お客様は、「事象」ごとに、かかる「事象」がお客様による「IBM SaaS」の利用に影響を与えたことをお客様が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・チケットを記録しなければなりません。お客様は「事象」に関するすべての必要な情報を提供し、「事象」の分析および解決のために IBM を合理的に支援しなければならないものとします。
- b. お客様は、「可用性クレジット」に対する「請求」を、「請求」が生じた「契約月」の末日から 3 営業日以内に提出しなければなりません。
- c. 「可用性クレジット」は、「ダウンタイム」が最初に影響を与えたことがお客様により報告された時点から測定されるダウンタイムに基づいて決定されます。IBM は、有効な各「請求」に対して、適用可能なもっとも高い「可用性クレジット」を、下表のとおり、各「契約月」において達成したサービス・レベルに基づいて適用します。同「契約月」中における同「事象」に対する「可用性クレジット」は、重複して適用されません。
- d. 「一括サービス」(個別の「IBM SaaS」を組み合わせるパッケージとし、単一料金で販売しているもの) に対する「可用性クレジット」は、「一括サービス」に対する合計の単一月額料金に基づいて計算されるものとし、各個別「IBM SaaS」に対する月額サブスクリプション料金には基づかないものとします。お客様は、すべての「契約月」において、一括で、1 つの個別の「IBM SaaS」に関する「請求」のみ提出することができます。また、IBM は、すべての「契約月」において、一括で、2 つ以上の「IBM SaaS」に対する「可用性クレジット」に関する責任を負いません。

- e. お客様が、IBM の認定リセラーからの再販売取引によって「IBM SaaS」を取得した場合で、IBM が「IBM SaaS」および「SLA」のコミットメントを履行する一義的な責任を負う場合、「可用性クレジット」は、「請求」の対象となる「契約月」において有効な「IBM SaaS」に対するその当時の「レベル別推奨数量割引料金」(以下「RSVP」といいます。)に基づいて計算され、そこから、50% 割引した額となります。
- f. すべての「契約月」に支払われた「可用性クレジット」の合計額は、いかなる状況においても、お客様が「IBM SaaS」に対して IBM に支払った年額料金の 1/12 の 10% を超えないものとします。

### 3. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性は次のとおりです。

「契約月」における可用性	「可用性クレジット」 (「請求」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パーセント)
93.0% – 99.2%	5%
93% 未満	10%

「可用性」は、以下のとおり算出されます。(a)「契約月」における分単位の総時間数から、(b)「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、その値を (c)「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 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/> 合計 43,200 分	= 「契約月」における 98.8% の「達成したサービス・レベル」につき 5% の「可用性クレジット」
---	---

### 4. 除外事項

本「SLA」は、IBM のお客様に限り、適用されます。本「SLA」は、以下の場合には適用されません。

- ベータ版および評価版のサービス。
- 非実稼働環境(テスト、災害復旧、品質保証、または開発用環境を含みますが、これらに限られません)。
- 「IBM SaaS」におけるお客様のユーザー、ゲスト、参加者、および許可された招待者による「請求」。