

## 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 特定オファリング条件」 (以下「SaaS 特定オファリング条件」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。) で構成されています (URL:<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>)。

「SaaS 特定オファリング条件」と「一般条件」の規定に矛盾がある場合、「SaaS 特定オファリング条件」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 特定オファ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」オファリングに、これらの「SaaS 特定オファリング条件」が適用されます。

- 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、「IBM SaaS」の特定の構成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」へのアクセスを与えられた「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 セットアップ料金

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. 期間および更新オプション

「IBM SaaS」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

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、「IBM SaaS」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「IBM SaaS」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。「IBM SaaS」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。

## 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	<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
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
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。	1 営業日以内
4	<b>最小の事業影響</b> 問い合わせまたは非技術的な依頼。	2 営業日以内

## 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、以下の各国に対して、国域を越えてあらゆる「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。オランダ、アイルランド、およびアメリカ合衆国。

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、以下のその他各国に対して、国域を越えてあらゆる「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、「IBM SaaS」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、選択条項を除いた 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取り扱うものとします。

## 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み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

**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・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。

## 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・エンゲージメントおよびデータ準備エンゲージメントまたはそのいずれか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) を定められた期間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。

## 7. Watson Analytics を備えた Talent Insights における Twitter コンテンツ

### 7.1 定義

- a. 「分析レポート」 – 「Twitter コンテンツ」からの情報を分析して派生させるプロセスから、「IBM SaaS」にてお客様のアプリケーションで作成される結果または出力をいいます。かかる結果には「Twitter コンテンツ」を含むことはできませんが、検索語や「ツイート」の主題に関する言及など、「Twitter コンテンツ」内のものに複製できるコンテンツを含むことができます。
- b. 「ツイート ID」 – 各「ツイート」に対して生成された一意の識別番号をいいます。
- c. 「ツイート」 – Twitter サービスのエンド・ユーザーが行う、140 文字以内のテキスト本文での公開投稿をいいます。
- d. 「Twitter コンテンツ」 – 「ツイート」、「ツイート ID」、公開されている Twitter のエンド・ユーザー・プロフィール情報、ならびにお客様に提供される Twitter 関連のその他のデータおよび情報をいいます。

### 7.2 Twitter コンテンツの利用

お客様は生の「Twitter コンテンツ」にアクセスできないものとします。「IBM SaaS」は、お客様が、「Twitter コンテンツ」の分析を実行して、「分析レポート」を作成するためだけに「Twitter コンテンツ」を選択し、「IBM SaaS」内でのみ「Twitter コンテンツ」を利用する手段を提供します。

「Twitter コンテンツ」は、IBM が所有または管理するものではありません。「Twitter コンテンツ」には、違法な素材、不正確な素材、誤解を招く素材、わいせつな素材、またはその他好ましくない素材が含まれることがあります。IBM または IBM サプライヤーは、「Twitter コンテンツ」についてレビュー、フィードバック、確認、編集または削除を行う義務を一切負うものではありません。ただし、IBM または IBM サプライヤーは、その裁量でこれを行うことができます。お客様は、IBM から提供された機能を利用して、「IBM SaaS」に保存することができる「Twitter コンテンツ」を迅速に削除または変更しなければなりません。お客様は、「IBM SaaS」から「分析レポート」をダウンロードしたり、削除したりする権利を有するものとします。

### 7.3 Twitter データの量

お客様には以下の制限が適用されます。

- データ・セットあたり 50,000 件の「ツイート」

### 7.4 Twitter コンテンツに関する制限

お客様は以下を行わないものとします。

- a. プライバシーに関する法律を含め適用されるあらゆる法令に違反する「Twitter コンテンツ」の利用または不正なもしくは不適切な目的での「Twitter コンテンツ」の利用。
- b. 「IBM SaaS」の一部として提供された「Twitter コンテンツ」を利用して、違法または差別的な目的のために少人数のグループや個人について分析を実行すること。
- c. 広告ネットワークの一部に含まれる分析を実施するために「IBM SaaS」の一部として提供された「Twitter コンテンツ」を活用すること。
- d. 分析するために「Twitter コンテンツ」を活用すること。この場合の分析とは、テレビ番組のパフォーマンスを経時的に比較するため、またはその他のテレビ番組の所定のセットもしくはサブセットに照らして比較するためのものと同様または類似の方法を用いて行われる、定期的に提示される時間ベースの一連の測定を実行するものをいいます。
- e. 何らかの目的のために「IBM SaaS」の一部として「Twitter コンテンツ」にアクセスしてそれを利用すると同時に、取得した Twitter ユーザー・メトリック (ユーザーまたはアカウントの数) の総計を使用すること。
- f. 「IBM SaaS」で認められている限定目的以外の目的で「Twitter コンテンツ」を利用すること。

## 7.5 IBM による終了

お客様による「Twitter コンテンツ」の利用は、「IBM SaaS」の終了と同時に中止されるものとします。

上述にかかわらず、本契約に規定される中断および終了に関する権利に加え、IBM は通知することなく、またお客様に返金、クレジット、その他の補償をする義務はなく、いつでも「Twitter コンテンツ」へのアクセスの提供を終了することができます。

## 7.6 Twitter コンテンツの保証および補償に関する免責事項

本契約に規定されている保証にかかわらず、「Twitter コンテンツ」はすべての誤りを含む「現状」のまま、かつ、何らの保証も伴わず提供され、お客様は自己責任において「Twitter コンテンツ」を利用するものとします。IBM は、その他一切の明示または黙示の保証を行わず、本書によりいかなる責任も負わないものとします。ここでいう保証には、商品性の保証、品質保証、性能保証、特定目的適合性の保証、法律上の瑕疵担保、権原にかかわるあらゆる黙示の保証、および「Twitter コンテンツ」の取引上、利用上、もしくは商慣習上の、または「Twitter コンテンツ」に関連するあらゆる保証が含まれます。IBM は、「Twitter コンテンツ」へのアクセスについて、中断されないことや誤りがないことを保証するものではありません。この保証に関する免責事項は、一部の国の法律では無効な場合があり、お客様には本免責事項により制限されない法律上の権利が保証されます。かかる保証は、(かかる法律によりその他の規定がある場合を除き) 本契約の発効日から 30 日間のみ適用されます。本契約に規定される、IBM のお客様に対する補償責任は、「Twitter コンテンツ」のお客様によるアクセスおよび利用に対しては一切適用されません。

## 7.7 政府による使用

アメリカ合衆国のみ適用: 「Twitter コンテンツ」は、48 C.F.R. の 2.101 に定義される「商品 (commercial Items)」となります。この「商品」は、48 C.F.R. の 12.212 で使用される用語でいうところの「商用コンピューター・ソフトウェア (Commercial Computer Software)」および「商用コンピューター・ソフトウェア文書 (Commercial Computer Software Documentation)」で構成されます。「Twitter コンテンツ」の政府機関による使用、変更、派生、複製、リリース、パフォーマンス、表示、開示または配布は、本契約で明示的に許可されている場合を除き、すべて禁止されています。さらに、米国政府機関による使用は、48 C.F.R. の 12.212 および 48 C.F.R. の 227.7202-1 から 227.7202-4 までを遵守する必要があります。お客様が、米国の州政府または地方自治体の機関の従業員または代理としてのお客様の公的な立場で「Twitter コンテンツ」を使用する場合で、お客様が本書の裁判管轄、裁判地、またはその他の条項を受諾することができない場合には、かかる条項は当該機関には適用されません。ただし、適用法で要求される範囲に限るものとします。契約者/製造者は Twitter, Inc. (1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103) です。

## 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。
- 「Twitter コンテンツ」
- 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。
- Talent Insights に対するロード・ファイルのドラッグ・アンド・ドロップの制限は、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 行未満のファイルをロードすることが推奨されます。

### 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	プラス・サービス・アップグレード#
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 – データのプロファイル作成	✓			✓			✓
フェーズ 4 – データ変換	✓			✓			✓
フェーズ 5 – データの成形	✓			✓	✓		

	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	プラス・サービス・アップグレード#
フェーズ6-データのカスタマイズ	✓			✓			
フェーズ7-分析と洞察	✓	✓	✓			✓	✓
フェーズ8-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。

# プラス・サービス・アップグレードは、1年の基本サービス・パックと併せてのみ購入することができます。

Talent Insights 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。サービス・パックは、製品内の指定された機能に固有のデータ準備、コンサルティングおよび研修に重点を置いています。

- 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1(スターター・パック・エンゲージメント)

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の特定。

成果物:

- キックオフ・プレゼンテーション、ならびに Explore および Predict 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。IBM による 予備 HR 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
  - 主要なビジネス問題および戦略目標の優先順位付けにより、IBM コンサルタントがお客様と協力して Explore 内で行う主な分析領域を1つ選択します。
  - Explore スターター・パッケージに含まれる3つの HR 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、ならびにより一般的なお客様主導の分析をサポートできるように広範囲に構成されます。また、これらの HR データ・ソースは、Predict 分析の基礎となるソースの役割も果たします。



- 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、同意された「HR データ・ソース」に提供するデータ要素を定義します。
- **スターター・パック・プラス限定**

データ統合を立証するためにセルフサービス予測環境のテストとしての役割を果たすシナリオ (複数を含む) を選択します。

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

- HR データ・ソース要件のレビューと、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、同意された「HR 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 HR 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 IBM に送信します。
  - 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。
  - HR 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 つの個別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最大 1GB で、100 列または 2,000,000 行を含むことができます。HR データ・ソースが、ファイル数、サイズまたは列数のいずれかの基準を超えた場合、それらは複数の HR 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。  
*最適な解析動作のためには、ユーザーは 70 行未満のファイルをロードすることが推奨されます。*
  - 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 HR 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

HR データ・ソース (複数を含む) 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。
- **スターター・パック・プラス限定**
  - 実行可能な予測モデルを作成するために、利用可能なデータおよびデータの準備態勢について分析を実行します。これには以下が含まれます。
    - (i) 「対象範囲」 - データが、結果を生み出すさまざまな種類の入力をカバーするために利用可能かどうかを決定します。
    - (ii) 「品質目標」 - 予測シナリオに対し、目標変数が予測値の役割を果たすために十分な品質であるかどうかを決定します。例えば、お客様が自主退職または遺憾な退職に注目することを望む場合、退職が自主的であること、また遺憾であることを示す完全な記録が含まれなければなりません。
    - (iii) 「入力品質」 - 入力変数の品質レベルを決定します。低い品質については、仮説に基づいてその品質が問題となるかどうかを決定します。
    - (iv) お客様の仮説に基づいて、主な入力を特定します。(例えば、お客様が、報酬が離職率を低くするための要素であると考えた場合、報酬データの十分な対象範囲をカバーする必要があります。)
  - **Talent Insights Prediction** にデータをロードし、品質スコアを確認します。
    - (i) いずれかの列の欠損値の総数が 25% より多い場合、IBM はその列を削除するか (重要でない場合)、またはその列を完全に埋めるために、欠損値の代わりにデフォルト値を生成します。
    - (ii) 欠損値の総数が 25% より少ない場合、IBM は、**Watson Analytics** が平均値によって値を生成することを許容できるかどうかを決定します。それが許容できない場合、IBM は、可能ならば欠損値をデフォルト値に設定します。
    - (iii) 対象列でクラス不均衡が見つかった場合、IBM は、このことがモデルに悪影響を与えるかどうかを判断します。
    - (iv) IBM は異常値を評価し、それらが誤りであるか本当の異常値であるかを確認し、次に、異常値が最小限であるか、モデルを偏らせる可能性があるほど大きいかを判断します。
    - (v) データ・モデルの対象列における偏ったデータのマイナス影響を検討します。
  - 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

HR データ・ソース内および HR データ・ソース間の全体的な構造の構築。

- IBM Kenexa は Kenexa と第三者の HR 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。
- **スターター・パック・プラス限定**
  - 予測モデル・データの強化
    - (i) 追加対象として、分類変数を生成します。
    - (ii) 主要な入力の変数変数を生成します。
  - 予測モデル実行前および検証 - モデルを実行、結果をレビューし、改良します。
  - 予測結果を評価し、必要に応じて以下を実施します。
    - (i) より優れた対象を作成します。
    - (ii) 明らかな相関関係を削除します。
    - (iii) 予測モデルを再実行して、結果を確認します。

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

HR 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、スターター・パック・プラスの購入または追加の契約作業なしに、役職、等級、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 - データのカスタマイズ**

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。

- **スターター・パック・プラス限定**

Insights は、Explore、Predict および Assemble 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。

- **スターター・パック・プラス限定**

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。

- **スターター・パック・プラス限定**

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。

- 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/戦略目標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。

- **スターター・パック・プラス限定**

プレゼンテーションは、Predict および Assemble 機能による知見を含みます。

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 Basic Starter Pack Engagement – 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、Explore 機能への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、ビジネス問題を定義し、「HR データ・

ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、3つの「HR データ・ソース」の初期準備と1回限りのロード、製品研修、および知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。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 Basic 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、Explore 機能への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」については、サービスには、ビジネス問題を定義し、「HR データ・ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、3つの「HR データ・ソース」の初期準備と1回限りのロード、製品研修および知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。

「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「HR 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、追加で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を購入した場合を除き、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 Basic 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、Explore 機能への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」については、サービスには、ビジネス問題を定義し、「HR データ・ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、3つの「HR データ・ソース」の初期準備と1回限りのロード、製品研修および知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。

「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「HR 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、追加で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を購入した場合を除き、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 Starter Pack Upgrade to Plus – One Year Term

IBM Kenexa Talent Insights Consulting は、1年間の基本スターター・パックに対するアドオンとしてののみ、「オンデマンド・セットアップ」(上表で説明)サービスとして購入できます。また、基本的なデータ準備サービス・エンゲージメントで事前にセットアップされた「HR データ・ソース」を活用して、予測できるビジネスの問題を定義し、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、Predict および Assemble 製品研修の提供、ならびに知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。新規「HR 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プラスまたはリフレッシュ・サービスを購入した場合を除き、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。

#### 2.7 IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Services Starter Pack Plus は、「セットアップ」サービスとして購入できます。これは、Explore および Talent Insights の Predict と Assemble 機能による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1年間のサービス・バンドル(上表で説明)で構成されます。サービスには、ビジネス問題を定義し、「HR データ・ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、予測シナリオのテストおよび評価、データのエンリッチメント、3つの「HR 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、および知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。

## 2.8 IBM Kenexa Talent Insights Basic Data Preparation Services Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation は、1つの「HR データ・ソース」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。

## 2.9 IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Services Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Data Preparation Plus は、「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。1つの「HR データ・ソース」の1回限りのセットアップおよびロードで構成され、プラスのフラグが付いたデータ準備ステップのみを含みます。既存の Talent Insights データ・テンプレートが存在しない場合、プラス・コンサルティング・サービスと併せてプラス・データ統合サービスを購入しなければなりません。

## 2.10 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Basic Consulting Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting は、「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し、「HR データ・ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、製品研修、および知見と推奨事項の推進に関するガイダンスの提供が含まれます。新規「HR 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を購入した場合を除き、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。

## 2.11 IBM Kenexa Talent Insights Workforce Consulting Plus Engagement

IBM Kenexa Talent Insights Consulting Plus は、「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し、「HR データ・ソース」を特定して、主要なビジネス問題の分析をサポートするための専任コンサルタントによる支援、製品研修の提供、および知見と推奨事項の推進に関するガイダンス (Explore、Predict および Assemble の機能を含みます。)の提供が含まれます。新規「HR 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プラスまたはリフレッシュ・サービスを購入した場合を除き、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。

## 2.12 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単独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「HR 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、プロフィール作成、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、リフレッシュ対象の「HR データ・ソース」に対して Data Preparation Services Engagement を事前に購入すること、また事前に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・プロフィー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、「PoE」に記載するとおり、「IBM SaaS」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。

### 1. 可用性クレジット

お客様は、「IBM SaaS」の可用性に影響を及ぼした事象について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、あらゆる問題診断および解決に関して IBM に合理的な支援を行わなければなりません。

「SLA」を達成することができない場合のサポート・チケットの請求は、契約月の末日から 4 営業日以内に提出しなければなりません。有効な「SLA」の請求に対する補償は、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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問題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「IBM SaaS」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、「IBM SaaS」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「IBM SaaS」の場合 (個別の「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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「IBM SaaS」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、バンドルに含まれる個別の「IBM SaaS」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。

### 2. サービス・レベル

「契約月」における「IBM SaaS」の可用性

「契約月」における可用性	補償 (「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」* の割合)
93% – 99.2%	5%
93% 未満	10%

\* 「IBM SaaS」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、「請求」の対象である「契約月」に対して有効な「IBM SaaS」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/> 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」。
---	---