

Performance Metrics and Return on Investment (ROI) -

パフォーマンスメトリックスと投資収益率 (ROI)

日本

1. 適用範囲

このサービス（以下「サービス」）は、特定の業務の介入（インターベンション）に対する投資収益率（ROI）の分析をお客様に提供します。本サービスで分析する一般的なインターベンションには次のようなものがあります：プロセス、システム、装置、人事に対するトレーニング活動または変更。本サービスの下で分析されるインターベンションは、お客様と Sun の双方が同意することとします。インターベンションの分析は統計手法により得られます。本サービスでは、確立されているこの手法をお客様のニーズに合わせて調整し、お客様に対して改変したバージョンのものを実行します。適合させた手法を実行させた結果として、ROI 分析レポート（以下「レポート」）が生成されます。Sun は、このサービスのいかなるバージョンにおいても、いかなるハードウェアおよびソフトウェアを提供することはありません。本サービスの提供にあたり Sun がお引き受けして提供する作業内容と提供物は、本サービスリストで設定されているものに限定されます。

2. アプローチ、作業内容、および提供物

アプローチ

Sun は本サービスを次のフェーズに分けてお客様に提供します。

フェーズ 1：立ち上げ

フェーズ 2：業務分析モデルの詳細な仕様

フェーズ 3：ROI データの準備

フェーズ 4：ROI 分析とレポート作成

フェーズ 1：立ち上げ。

Sun は次のタスクを実行し、次の提供物を提供します。

このフェーズでは、Sun はお客様の担当者とのミーティングを行い、プランニング活動を行います。Sun は、お客様と共同で、記録すべきインターベンションの特性を指定します。Sun とお客様は次に、参加人数、制御グループのサイズと性質、業務メトリックスの特性、収集すべき参加者の記述子を確認します。さらに、このフェーズ中に、Sun はプロジェクトのアプローチをまとめ、既存の手法、役割、責任、作業スケジュール、リソースの概要を記述します。上記のすべての活動は、このフェーズ、すなわちプロジェクト計画（以下「プロジェクト計画」）の提供物にまとめられます。

フェーズ 2：ROI 業務分析モデルの詳細な仕様

Sun は次のタスクを実行し、次の提供物を提供します。Sun は、双方の同意に従いお客様と設計セッションを持ちます。これらの設計セッションでは、Sun とお客様は、確立されている手法をお客様に合わせていかに改変するかを定義し、お客様の ROI 業務分析モデル（以下「モデル」）を作成します。このモデルにより、必要なすべてのお客様データ（後述のセクション 3 参照）のソースと抽出手順が特定され、お客様データを適切にタイムスタンプする方法が定義され、ROI 分析のために生データが準備されたときに実行する一連のオペレーションが定義され、実行すべき特定の統計操作が定義されます。このフェーズの提供物はモデルです。

フェーズ 3：ROI データの準備

Sun は次のタスクを実行し、次の提供物を提供します。

このフェーズでは、お客様と Sun は、タイムスタンプされたお客様データを正しく抽出し、この未加工のお客様データに対して一連の演算を実行して ROI 分析ができるように準

備します。このフェーズの出力は、ROI 分析とレポート作成のために使用できるお客様データです。

フェーズ 4：ROI 分析とレポート作成

Sun は次のタスクを実行し、次の提供物を提供します。

このフェーズでは、Sun はフェーズ 2 で定義した ROI 分析を実行し、レポートを作成します。このレポート（すなわちこのフェーズの提供物）では、利益、コスト、および ROI が表とグラフを使ってまとめられています。Sun はお客様と共にこのレポートを見直します。

3. お客様の責任。

- お客様は、以下のことを担当するプロジェクトマネージャーを設けることとします。
 - プロジェクトマネージャーは、プロジェクトを推進するために Sun からの要請によってお客様の担当部署に対し指示とガイダンスを提供します。
 - プロジェクトマネージャーは、Sun が本 SOW に記載の作業内容を遂行することができるようにするために必要な情報とリソースを適時に提供します。
 - プロジェクトマネージャーは、本サービスの期間中は、Sun からの要請に直ちに応えられるように待機します。

プロジェクトマネージャは、本サービスの結果として作成された提供物を受け取る責任があり、以下または別途に指定した変更管理の下においてお客様に対してすべての必要な承認を提供する全権を持つものとしします。お客様は、プロジェクトマネージャを担当する個人を指名します。

- お客様は Sun からの要請に応じて次のものを提供することとします。
 - Sun のコンサルタントが使用できる適切な作業スペース、電話、コピー機、ファックス、会議室、および印刷設備。
 - お客様の担当者へのアクセス。
 - 関連するプロセスおよびデータのドキュメントのコピー。
 - 「お客様データ」とは次のように定義されます：(a) 参加者および基準制御グループメンバーのリスト、(b) 書く参加者が業務インターベンションを完了した日付、(c) 各参加者および基準制御グループメンバーごとの業務メトリックスおよび参加者記述子（これには、統計的に有効な結果を得るために業務インターベンションの前後の双方が同意した期間における各データ項目ごとの測定単位、単位値、有効値の範囲を含む）、(d) 各業務メトリックが収集された日付、(e) 各参加者の記述子と業務メトリックが収集された参加者および基準制御グループメンバー、および (f) お客様が測定した業務インターベンションの総コスト、および各参加者あたりのコストまたは参加者総数あたりのコストのいずれか。すべてのお客様データは、カンマ区切りまたはタブ区切りの可変フォーマットで提供されるものとしします（たのフォーマットを使用する場合は Sun とお客様の双方が同意して決めます）。
 - 妥当な程度でランダムに選択された参加者および基準制御グループのデータ。
 - 上記のデータの用意したフォーマット/コンテンツと実際に提供されたデータのフォーマット/コンテンツの間の矛盾を解決するための Sun に対する支援。
 - 必要に応じて利用できる設備へのアクセスと関連する内部および外部のシステムへのアクセス。

4. 前提条件と依存事項

Sun は、本サービスの遂行に当たり、以下の前提条件と、本サービスリストの他の箇所に記

載されている前提条件に依存するものとしします。万一、これらの前提条件のいずれかが不正確であったり不完全である場合、あるいはお客様が本サービスリストに既定されている「お客様の責任」にいずれかを遵守できなかった場合は、Sun は本サービスの価格、適用範囲、またはスケジュールを変更する権利を有するものとしします。

- お客様は、当該の価格表または注文請書で定義されている料金とスケジュール（中間達成点での支払を含む）に従って本サービスに対し Sun に支払うこととしします。
- Sun およびお客様は、参加者および基準制御グループがランダムに選択された場合、分析は、統計的にさらに有効な結果をもたらすということに同意するものとしします。
- この業務に Sun はプロジェクトマネージャーを1人任命し、お客様のプロジェクトマネージャーと連携してプロジェクト管理を行うこととしします。Sun のプロジェクトマネージャーは、リソースをスケジュールすること、プロジェクト活動と提供物が本 SOW に記載の適用範囲内にあることを確認することなど、本サービスのすべての活動を調整する第一責任者であることとしします。Sun のプロジェクトマネージャーは、本サービスに対する第一窓口であるとしします。
- お客様は、Sun をサポートするためにその責任領域において正規のトレーニングを受けた社員を割り当てることとしします（たとえば、ROI 入力データの抽出元となるレガシーシステムに関する担当者など）。
- お客様の施設または Sun の施設でミーティングを行います。電話会議システムを使ってミーティングを行う場合もあります。
- サービススケジュールの予定は、入手できる情報に基づいて Sun が最善の技術的判断を行って作成されるものです。本サービスの実際の期間は変化することがあります。
- Sun は適当であると認められる役割については請負業者を使用する権利があるものとしします。
- 契約期間は双方が同意した日付をもって開始されることとしします。
- 上記のサービスはその可用性により変わります。

5. 変更管理

変更管理（以下「本変更管理」）の目的は次のとおりです。

- 適用範囲の変更がプロジェクトのスケジュール、リソース、および価格に及ぼす影響を判断する。
- 本サービスリストの変更を実施するための正式な承認手段を提供する。
- 本サービスリストにおけるすべての重要な変更のプロジェクト監査記録を提供する。

Sun の独自の判断に基づいてお客様が本サービスリストの適用範囲内において重要な変更（以下「本変更」）を要求した場合、Sun とお客様は、以下に定める変更管理プロセスに従って本変更を検討することとしします。

変更が重要なものであると Sun が判断したときには、Sun は標準の変更要求書（以下「要求書」）に必要事項をすべて記入し、お客様に提出します。Sun とお客様の双方は、本サービスリストに記載のサービスのスケジュール、リソース、価格に対する本変更の影響などを含む、要求書に記載された変更の詳細事項について、Sun が本変更を実施する前に、書面による承認を交わします。お客様が要求書に記載された本変更を受け入れるときは、本要求書に署名して Sun に返却し、注文書を変更し、本変更に関する追加料金のための新しい注文書を発行するか、あるいは Sun が要求する支払に関する別途用紙を提供します。要求書に記載された本変更が承認されたときは、本サービスリストに Sun が提供するものとして記載されているサービスに対して、本変更が適

用されます。お客様が要求書に記載の本変更（スケジュール、リソース、または価格に対する影響を含む）を承認しない場合は、両当事者は本サービスリストのサービスに関する義務をここに規定されているように遂行します。

お客様が上記のサービスを Sun から購入したときに、本サービスリストが参考のために含まれますが、これはお客様が Sun と交わしたサービス契約書および提供物に付随する追加のライセンス条項に従います。お客様が Sun と既存のサービス契約を交わし Sun が本サービスのためのお客様の注文書または電子的手段による注文を受け入れて注文確認書を発行しお客様がこれを受け取った場合以外は、Sun はこのサービスリストに記載のサービスを実行する義務はありません。このサービスリストは、Sun との契約を提案または誘引するものではありません。サービスの内容は、状況によっては提供を受けられない場合があります、また地域によって変わる場合があります。特に記載がない限り、本サービスリストに記載のサービスは上記で言及した国内でのみ提供されます。このサービスリストで言及されている「お客様」とは、Sun との契約書に署名する当事者を意味します。この当事者は、契約書内で「貴社」、「顧客」、あるいはその他の適当な用語で表現される場合もあります。このサービスリストで言及されている「お客様」とは、Sun との契約書に署名する当事者を意味します。この当事者は、契約書内で「貴社」、「顧客」、あるいはその他の適当な用語で表現される場合もあります。

最終改定：2007 年 6 月