

### IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

##### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

IBM Digital Analytics for Talent Acquisition ist eine SaaS-basierte Add-on-Analyselösung, die ausschließlich für die Nutzung mit IBM Kenexa BrassRing zur Verfügung gestellt wird. Das Angebot IBM Digital Analytics for Talent Acquisition unterstützt Kunden dabei, die Interaktion von Webbesuchern mit ihrem BrassRing Talent Gateway zu verfolgen, um Candidate-Engagement-Maßnahmen und das Benutzererlebnis für Bewerber zu verbessern und eine effektivere Rekrutierung zu ermöglichen. Es liefert außerdem Berichte und Key Performance Indicators (sog. KPIs) auf Basis der erfassten Daten. Die Daten für den Cloud-Service werden über Serveraufrufe erfasst. Ein Serveraufruf umfasst Daten, die infolge eines markierten („getaggt“) Ereignisses, das von einem zurückverfolgten Besucher ausgelöst wird, für eine einzige Kunden-ID zur Verarbeitung an den Cloud-Service übergeben werden. Die getaggten Daten werden anschließend vom Cloud-Service zur Erstellung von Berichten verarbeitet, die über die Benutzerschnittstelle des Cloud-Service zur Verfügung gestellt werden, um das Verhalten der Websitebesucher besser zu verstehen. Über die Benutzerschnittstelle können angepasste Ansichten und Berichte erstellt werden, die weitere Erkenntnisse liefern. Die Cloud-Service-Basispakete umfassen Folgendes:

Folgendes ist Bestandteil der Subscription-Gebühr für diesen Cloud-Service:

- a. Eine Reihe von Berichten, die für fünf (5) verschiedene Branchen angepasst werden können: Content, Content/Commerce, Finanzdienstleistungen, Reisebranche oder Einzelhandel. Diese Berichte können als Ansichten aufbereitet werden, bei denen es sich um Varianten der Standardberichtsansichten handelt. Außerdem können Metriken nahezu in Echtzeit durch Überwachung von Dashboards angezeigt und anpassbare Besuchersegmente exportiert werden.
- b. Ein Tool für die Erstellung von Ad-hoc-Berichten, mit dem die Kunden neue Berichte aus den erfassten Digital-Analytics-Daten erstellen können.
- c. Zehn (10) persistente Berichtssegmente und zehn (10) Einzelberichtssegmente pro Kunde
- d. 25 TruePath Funnels. Basierend auf der Einschätzung von IBM erhält der Kunde ggf. eine angemessene Anzahl zusätzlicher TruePath Funnels bis zu einer Gesamtzahl von fünfzig (50).
- e. IBM Digital Analytics Monitor pro Kunden-ID
- f. IBM Digital Analytics Export pro Kunden-ID
- g. IBM Digital Analytics Dashboard
- h. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, pro Kunden-ID. Es kann ggf. eine Migrationsgebühr fällig werden.
- i. Gespeicherte „Sitzungsaktivitätsdaten“ pro Kunden-ID sind ausführliche Aufzeichnungen in Best-Practice-Berichten über die Sitzung eines Besuchers, einschließlich Zeitmarken, Kategorien und Seiten-IDs aller Seiten, die innerhalb einer Besuchersitzung angezeigt wurden, die für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht. Das Löschen dieser Daten hat Auswirkungen auf die „Setup“-Berichterstellung (für die die Benutzerkonfiguration und Initialisierung erforderlich sind), einschließlich der Berichterstellung über One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis und On-Site Link Analysis für Zeiträume, die gelöscht worden sind.
- j. Gespeicherte „LIVEview-Berichtsdaten“ pro Kunden-ID sind Daten, die zur Darstellung von Ergebnissen im LIVEview-Click-Overlay-Bericht für den vom Benutzer ausgewählten Zeitraum verwendet werden, sowie andere Verwendungen dieser Daten, z. B. für Downloads und Exporte

von Berichten sowie Page-Zoom-Berichte, die für einen Zeitraum von 13 Wochen gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht.

- k. Gespeicherte „Besucheraktivitätsdaten“ pro Kunden-ID bestehen aus einem Besucherprotokoll der Seiten, Produkte, Marketingaktivitäten, Bestellungen und weiterer ausgewählter Aktivitäten von Best-Practice-Berichten im Zusammenhang mit einem Besucher, die für einen Zeitraum von 13 Monaten gespeichert werden. Danach werden die Daten gelöscht. Das Löschen dieser Daten hat Auswirkungen auf die „Setup“-Berichterstellung, einschließlich der Profildatensegmentanalyse für Zeiträume, die gelöscht wurden. Gespeicherte „LIVE Profile-Daten“ pro Kunde sind Attribute eines Besucherprofils, einschließlich der Registrierungsdaten des Besuchers wie E-Mail-Adresse, Geschlecht, Alter und Ausbildung, und wichtige Eckdaten über den Benutzer, insbesondere das Datum des ersten Besuchs, der Gesamtausgabenbetrag und die ursprüngliche Verweisquelle, die während der Laufzeit des Cloud-Service gespeichert werden. Gespeicherte „Standardberichtsdaten“ pro Kunden-ID sind Best-Practice-Berichte und Dashboards, die der Cloud-Service automatisch jede Nacht ohne Kunden-Setup verarbeitet und die für einen Zeitraum von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert werden. Das Löschen dieses Berichts wirkt sich auch auf angepasste Berichtsansichten aus. Hinweis: Top-Line-Metriken und Berichtssegmente, die auf die Top-Line-Metriken angewendet werden, werden für die Dauer der Subscription-Laufzeit beibehalten, mit Ausnahme der Metriken US Session %, Element Views und Element Views/Session, die für die Dauer von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert werden. Gespeicherte „Explore-Sitzungsaktivitätsdaten“ pro Kunden-ID umfassen ausführliche Aufzeichnungen über die Sitzung eines Besuchers, einschließlich Zeitmarken, Kategorien und Seiten-IDs aller Seiten, die innerhalb einer Besuchersitzung angezeigt wurden. Die Explore-Sitzungsaktivitätsdaten werden vom Cloud-Service für einen Zeitraum von 27 Monaten auf rollierender Basis gespeichert. Danach werden die Explore-Sitzungsaktivitätsdaten gelöscht. Das Löschen der Daten hat Auswirkungen auf den historischen Datumsbereich, für den ein Explore-Bericht verarbeitet werden kann. Gespeicherte „Explore-Berichtsdaten“ pro Kunden-ID umfassen Standardberichte sowie ad hoc angegebene Berichte und Dashboards in Explore, die vom Cloud-Service verarbeitet werden. Die Explore-Berichte des Kunden werden vom Cloud-Service über einen Zeitraum von siebenundzwanzig (27) Monaten auf rollierender Basis gespeichert.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

- a. Digital Analytics  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413338838241>
- b. Kenexa Talent Suite  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413343078719>
- c. BrassRing  
<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=1413343340848>

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als

Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

## 6. Übergeordnete Bedingungen

### 6.1 Nutzung von Daten

Folgende Bestimmung hat Vorrang vor gegenteiligen Bestimmungen im Abschnitt „Inhalte und Datenschutz“ der Basisbedingungen für Cloud-Service zwischen den Vertragsparteien: IBM wird die Ergebnisse, die sich aus der Nutzung des Cloud-Service durch den Kunden ergeben und sich eindeutig auf Kundeninhalte beziehen (Erkenntnisse) oder den Kunden anderweitig identifizieren, weder verwenden noch offenlegen. IBM ist jedoch berechtigt, Inhalte und andere Informationen (ausgenommen Erkenntnisse), die sich im Laufe der Erbringung des Cloud-Service aus den Inhalten ergeben, zu verwenden, sofern persönliche Kennungen entfernt wurden und personenbezogene Daten ohne die Verwendung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer bestimmten Person zugeordnet werden können. IBM wird diese Daten ausschließlich für Forschungs- und Testzwecke sowie für die Angebotsentwicklung verwenden.