

## IBM Digital Analytics for Talent Acquisition

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

### 1. Υπηρεσία Cloud

#### 1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

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

Το IBM Digital Analytics for Talent Acquisition είναι μια βασιζόμενη σε SaaS λύση πρόσθετων υπηρεσιών ανάλυσης που διατίθεται αποκλειστικά για χρήση με το IBM Kenexa BrassRing. Η προσφορά IBM Digital Analytics for Talent Acquisition επιτρέπει στους Πελάτες να παρακολουθούν τους διαδικτυακούς επισκέπτες της πύλης ταλέντων BrassRing τους με σκοπό την αποτελεσματικότερη προσέλκυση υποψηφίων και τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών επιλογής και πρόσληψης, παρέχοντας αναφορές και κύριους δείκτες απόδοσης (key performance indicators ή δείκτες KPI) με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. Τα δεδομένα συλλέγονται για την Υπηρεσία Cloud μέσω Κλήσεων στον Εξυπηρετητή. Κλήση στον Εξυπηρετητή (Server Call) είναι δεδομένα που διαβιβάζονται στην Υπηρεσία Cloud και τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud ως αποτέλεσμα ενός προσδιορισμένου συμβάντος, το οποίο προκλήθηκε από έναν παρακολουθούμενο επισκέπτη για ένα Client ID (Ταυτότητα Πελάτη). Στη συνέχεια η Υπηρεσία Cloud επεξεργάζεται αυτά τα προσδιορισμένα δεδομένα για τη δημιουργία αναφορών που καθίστανται διαθέσιμες μέσω του περιβάλλοντος χρήστη της Υπηρεσίας Cloud ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη κατανόηση της συμπεριφοράς των επισκεπτών. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας προσαρμοσμένων προβολών και αναφορών μέσω του περιβάλλοντος χρήστη για την παροχή επιπλέον πληροφόρησης. Στο βασικό πακέτο της Υπηρεσίας Cloud περιλαμβάνονται τα ακόλουθα στοιχεία:

Στη χρέωση συνδρομής για αυτή την Υπηρεσία Cloud περιλαμβάνεται το εξής:

- α. Ένα σύνολο αναφορών που μπορούν να προσαρμοστούν για πέντε διαφορετικούς τομείς δραστηριοτήτων: Content (Περιεχόμενο), Content/Commerce (Περιεχόμενο/Εμπόριο), Financial Services (Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες), Travel (Ταξίδια) ή Retail (Λιανικό Εμπόριο). Παρέχεται η δυνατότητα περαιτέρω προσαρμογής αυτών των αναφορών σε προβολές που αποτελούν παραλλαγές των προκαθορισμένων προβολών αναφορών. Οι Πελάτες μπορούν επίσης, με τη χρήση χειριστηρίων παρακολούθησης (monitoring dashboards), να δουν σε πραγματικό χρόνο μετρικά στοιχεία και να εξαγάγουν προσαρμοσμένες κατηγορίες επισκεπτών (visitor segments).
- β. Ένα εργαλείο για τη δημιουργία ad hoc αναφορών που επιτρέπει στους Πελάτες να δημιουργούν νέες αναφορές με βάση τα ψηφιακά δεδομένα ανάλυσης που έχουν συλλέξει.
- γ. Δέκα (10) μόνιμα τμήματα αναφορών (persistent report segments) και δέκα (10) εφάπαξ τμήματα αναφορών (one-time report segments) ανά Πελάτη.
- δ. Είκοσι πέντε (25) TruePath Funnels. Με βάση την αξιολόγηση της IBM, ο Πελάτης θα λάβει τον κατάλληλο αριθμό πρόσθετων TruePath Funnels έως τη μέγιστη ποσότητα των πενήντα (50).
- ε. IBM Digital Analytics Monitor, ανά Client ID.
- στ. IBM Digital Analytics Export, ανά Client ID.
- ζ. IBM Digital Analytics Dashboard
- η. IBM Digital Analytics Multi-Byte Character Support, ανά Client ID. Μπορεί να ισχύει μια χρέωση μετάβασης.
- θ. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας" (Session Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναλυτικά στοιχεία σε αναφορές βέλτιστων πρακτικών αναφορικά με τη συνεδρία ενός επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων χρονικών αποτυπωμάτων (timestamps), κατηγοριών και ταυτοτήτων σελίδων (page IDs) για όλες τις σελίδες που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας του επισκέπτη, για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν. Αυτή η προθεσμιακή διατήρηση δεδομένων θα επηρεάζει τη

δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("set-up" reporting: αναφορές που απαιτούν πληροφορίες παραμετροποίησης και εκκίνησης χρηστών), συμπεριλαμβανομένων αναφορών τύπου One-Time Report Segments, Clickstream, TruePath, Inbound Link Analysis και On-Site Link Analysis για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία φύλαξης.

- i. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών LIVEview" (LIVEview Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται δεδομένα που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση αποτελεσμάτων στην αναφορά χρήσης διασυνδέσεων (click overlay report) LIVEview για την επιλεγμένη από το χρήστη χρονική περίοδο καθώς και για άλλες θέσεις όπου χρησιμοποιούνται αυτά τα δεδομένα, συμπεριλαμβανομένων αναφορών μεταφόρτωσης αρχείων, εξαγωγής δεδομένων και εστίασης σελίδων (Page Zoom), για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν.
- ια. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Επισκέπτη" (Visitor Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνεται ένα ιστορικό σελίδων, προϊόντων, δραστηριοτήτων μάρκετινγκ, παραγγελιών και άλλων επιλεγμένων δραστηριοτήτων από αναφορές βέλτιστων πρακτικών που σχετίζονται με έναν επισκέπτη, για περίοδο δεκατριών (13) εβδομάδων. Μετά την περίοδο αυτή, τα δεδομένα θα διαγραφούν. Αυτή η προθεσμιακή διατήρηση δεδομένων θα επηρεάζει τη δημιουργία αναφορών "προετοιμασίας" ("set-up" reporting), συμπεριλαμβανομένων αναλύσεων Τομέων Προφίλ (Profile Segments analysis) για χρονικές περιόδους για τις οποίες έχει λήξει η προθεσμία διατήρησης. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Προφίλ LIVE" (LIVE Profile Data) ανά Πελάτη, στα οποία περιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά του προφίλ ενός επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων εγγραφής του επισκέπτη όπως π.χ. η διεύθυνση email του, το φύλο, η ηλικία και το μορφωτικό του επίπεδο, καθώς και σημαντικά ορόσημα αναφορικά με τον επισκέπτη, όπως π.χ. η ημερομηνία πρώτης επίσκεψής του, οι αθροιστικές του δαπάνες και η αρχική διεύθυνση παραπομπής (referral source), για τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας Cloud. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Τυπικών Αναφορών" (Standard Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναφορές βέλτιστων πρακτικών και χειριστήρια (dashboards), τα οποία επεξεργάζεται αυτόματα η Υπηρεσία Cloud κάθε νύχτα χωρίς να απαιτούνται ειδικές ρυθμίσεις από τον Πελάτη, για περίοδο είκοσι επτά (27) μηνών σε κυλιόμενη βάση. Η κυλιόμενη αυτή περίοδος φύλαξης θα επηρεάζει επίσης τις προσαρμοσμένες προβολές αναφορών (custom report views). Σημείωση: Τα δεδομένα των Κύριων Μετρικών Στοιχείων (Top Line Metrics) και τα τμήματα αναφορών που έχουν εφαρμοστεί στα Κύρια Μετρικά Στοιχεία θα φυλάσσονται για τη διάρκεια της Περιόδου Συνδρομής, με την εξαίρεση μετρικών στοιχείων Συνεδριών (US Session %), Προβολών Στοιχείων (Element Views) και Προβολών Στοιχείων ανά Συνεδρία (Element Views/Session), τα οποία φυλάσσονται για μια κυλιόμενη χρονική περίοδο διάρκειας είκοσι επτά (27) μηνών. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας Εξερεύνησης" (Explore Session Activity Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται αναλυτικά στοιχεία αναφορικά με τη συνεδρία ενός Επισκέπτη, συμπεριλαμβανομένων χρονικών αποτυπωμάτων (timestamps), κατηγοριών και ταυτοτήτων σελίδων (page ids) για όλες τις σελίδες που προβλήθηκαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας του Επισκέπτη. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας Εξερεύνησης για μια κυλιόμενη χρονική περίοδο είκοσι επτά (27) μηνών. Μετά τη λήξη της εν λόγω περιόδου, τα Δεδομένα Δραστηριοτήτων Συνεδρίας Εξερεύνησης διαγράφονται. Αυτή η κυλιόμενη διαγραφή δεδομένων θα επηρεάζει το εύρος ημερομηνιών ιστορικών δεδομένων για το οποίο μπορεί να γίνει επεξεργασία μιας αναφοράς εξερεύνησης. Αποθηκευμένα "Δεδομένα Αναφορών Εξερεύνησης" (Explore Report Data) ανά Client ID, στα οποία περιλαμβάνονται τυπικές αναφορές και αναφορές και χειριστήρια (dashboards) ειδικού σκοπού στο Explore τα οποία επεξεργάζεται η Υπηρεσία Cloud. Η Υπηρεσία Cloud θα αποθηκεύει τις Αναφορές Εξερεύνησης του Πελάτη για κυλιόμενες χρονικές περιόδους διάρκειας είκοσι επτά (27) μηνών.

## 2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την

Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

α. Digital Analytics

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareRegsForProduct?deliverableId=1413338838241>

β. Kenexa Talent Suite

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareRegsForProduct?deliverableId=1413343078719>

γ. BrassRing

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareRegsForProduct?deliverableId=1413343340848>

### 3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

#### 3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

\* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

#### 3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

### 4. Χρεώσεις

#### 4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής.

Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Στοιχείο (Item) είναι μια εμφάνιση ενός συγκεκριμένου αντικειμένου που βρίσκεται υπό τη διαχείριση ή επεξεργασία της Υπηρεσίας Cloud ή σχετίζεται με τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud.

### 5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

## 6. Υπερισχύοντες Όροι

### 6.1 Χρήση Δεδομένων

Η ακόλουθη διάταξη υπερισχύει των όσων προβλέπονται περί του αντιθέτου στο άρθρο Προστασία Περιεχομένου και Δεδομένων στους βασικούς όρους για Υπηρεσίες Cloud που έχουν υπογράψει τα συμβαλλόμενα μέρη: Η IBM δεν θα χρησιμοποιεί και δεν θα αποκαλύπτει τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τη χρήση της Υπηρεσίας Cloud από τον Πελάτη τα οποία θα είναι μοναδικά για το Περιεχόμενο του Πελάτη (Εμπειριστατωμένες Γνώσεις) ή από τα οποία μπορεί να προκύψει κατά άλλον τρόπο η ταυτότητα του Πελάτη. Όμως, η IBM μπορεί να κάνει χρήση Περιεχομένου και άλλων πληροφοριών (με την εξαίρεση των Εμπειριστατωμένων Γνώσεων) που προκύπτουν από Περιεχόμενο κατά την παροχή της Υπηρεσίας Cloud υπό την προϋπόθεση ότι έχουν αφαιρεθεί πληροφορίες από τις οποίες μπορεί να προκύψει η ταυτότητα συγκεκριμένων προσώπων, με τέτοιο τρόπο ώστε να μην είναι πλέον δυνατή η συσχέτιση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο χωρίς τη χρήση πρόσθετων πληροφοριών. Η IBM θα χρησιμοποιεί τέτοια δεδομένα μόνο για ερευνητικούς σκοπούς, για τη διενέργεια δοκιμών και για την ανάπτυξη προσφορών.

**Σημαντικό:** Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.